

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

**Měření spokojenosti s odborným vzděláváním na střední škole**  
Satisfaction Measurement with Technical Education at Secondary School

Student: Bc. Alexander Ratimorský

Vedoucí diplomové práce: Ing. Jana Ostrožná, Ph.D.

Ostrava 2009

Místopřísežně prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracoval celou samostatně,  
s výjimkou fotografií v příloze č.1, a použil jen uvedené literatury.

V Opavě dne 10. července 2009

.....

Bc. Alexander Ratimorský

Děkuji Ing. Ostrožné Janě, Ph.D. za odborné vedení, poskytování cenných rad a věcné připomínky během zpracovávání mé práce. Rovněž děkuji řediteli Střední školy technické, Opava, Kolofíkovo nábřeží 51, příspěvková organizace, Ing. Josefu Vondálovi za umožnění provedení výzkumu a poskytnutí potřebných informací.

## Obsah:

<b>1. Úvod .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Charakteristika společnosti .....</b>	<b>3</b>
2.1. Historie Střední školy technické .....	3
2.2. Současnost .....	4
2.3. Struktura studijních oborů .....	6
2.4. Organizační struktura .....	7
2.5. Ekonomická charakteristika .....	8
<b>3. Teoretická východiska spokojenosti zákazníků a využití marketingových nástrojů ve školství .....</b>	<b>10</b>
3.1. Zákazník ve školství .....	10
3.1.1. Charakteristika jednotlivých typů zákazníka ve školním marketingu ...	11
3.1.2. Spokojenost a loajalita zákazníka .....	12
3.1.3. Spokojenost zákazníka a kvalita .....	14
3.2. Motivace a Maslowova hierarchie potřeb .....	15
3.3. Měření spokojenosti zákazníka .....	17
3.3.1. Segmentace zákazníků .....	18
3.3.2. Definování znaků spokojenosti .....	18
3.3.3. Návrh a tvorba dotazníků .....	19
3.3.4. Určení velikosti výběru .....	20
3.3.5. Výběr vhodné metody sběru dat a vlastní sběr .....	21
3.3.6. Návrh postupů pro vyhodnocení .....	21
3.3.7. Využívání výsledků zlepšování .....	21
3.4. Poziční mapa .....	22
3.5. Marketing služeb ve školství .....	23
3.6. Marketingový mix ve školství .....	25
<b>4. Metodika sběru dat .....</b>	<b>28</b>
4.1. Marketingový výzkum žáků školy .....	28
4.1.1. Přípravná fáze .....	28
4.1.2. Realizační fáze .....	31

4.2. Marketingový výzkum firem .....	33
4.2.1. Přípravná fáze .....	33
4.2.2. Realizační fáze .....	34
<b>5. Analýza spokojenosti s odborným vzděláváním ve strojírenských oborech na Střední škole technické v Opavě .....</b>	<b>39</b>
5.1. Analýza spokojenosti žáků .....	39
5.1.1. Výběr střední školy .....	39
5.1.2. Spokojenost s náplní oboru a vyučovanými předměty .....	40
5.1.3. Analýza spokojenosti s učiteli .....	46
5.1.4. Analýza spokojenosti se souvislou praxí .....	53
5.1.5. Analýza spokojenosti s vybavením školy .....	58
5.1.6. Analýza docházky a motivace .....	60
5.1.7. Celková spokojenost se školou .....	65
5.2. Analýza spokojenosti firem .....	71
5.2.1. Spokojenost se školou .....	71
5.2.2. Spokojenost s žáky na souvislé praxi .....	72
5.3. Analýza společných částí dotazníkového šetření žáků a firem .....	77
5.4. Vyhodnocení hypotéz .....	80
<b>6. Návrhy a doporučení .....</b>	<b>83</b>
6.1. Výběr školy .....	83
6.2. Náplň oborů a vyučované předměty .....	83
6.3. Spokojenost s učiteli .....	84
6.4. Vybavení školy .....	86
6.5. Docházka a motivace .....	89
6.6. Souvislá praxe a firmy .....	90
<b>7. Závěr .....</b>	<b>92</b>
<b>Seznam odborné literatury</b>	
<b>Seznam jiných pramenů</b>	
<b>Seznam použitých zkratk</b>	
<b>Seznam příloh</b>	
<b>Přílohy</b>	

## 1. Úvod

*„Šťastný národ, který má hojnost dobrých škol a dobrých knih.“*

Jan Amos Komenský

Jedním z předpokladů úspěšnosti člověka v životě je jeho vzdělání, které významně ovlivňuje jeho budoucnost, v jaké společnosti se bude pohybovat, jaké hodnoty bude zastávat a jaké životní úrovně dosáhne. To čeho člověk dosáhne, jaký bude a kým se stane závisí samozřejmě na mnoha faktorech. Člověk je ovlivňován především rodinou, ve které žije, prostředím a společností, ve které se pohybuje, kulturou, ale také významně školou, v níž se vzdělává, a to jak ze strany učitelů tak spolužáků. Kvalitní škola proto významně přispívá k úspěšné budoucnosti člověka.

Vzdělání a výchova významně ovlivňuje rozvoj lidské společnosti a myslím si, že dokonce podmiňuje její vyspělost. Čím vzdělanější národ tím vyspělejší a tedy i bohatší. Školství, jako nositel vzdělání, má proto nezastupitelnou úlohu v každé lidské společnosti. Vlády by měly klást na vzdělání velký důraz a věnovat školství dostatečnou pozornost jak z hlediska norem, tak financí, neboť investice do lidí se pak státu vrátí ve všech oblastech. Vážnost učitelské profese by proto měla být ve společnosti obnovena.

V současné době školství prochází řadou změn díky školské reformě a to na všech úrovních. Mění se způsob vzdělávání i prověřování dosažených znalostí. Dochází k jeho harmonizaci a propojování. V základních školách se zpracovávají školské vzdělávací programy, které se nyní zavádějí do praxe, zatímco na středních školách jsou tyto programy ve fázi přípravy a zpracovávání. Existuje snaha o vytvoření standardu kvality profese učitele, dochází ke změnám v přijímacím řízení na střední školy, připravuje se spuštění nových státních maturit. Na úrovni vysokého školství se diskutuje o zavedení školného. Tyto a řada dalších změn by se měly pozitivně odrazit na kvalitě vzdělání v naší společnosti.

Kvalita školy závisí na mnoha faktorech jako je prostředí, vybavení, systém výuky, kvalita učitelů po stránce odborné i lidské, kvalita vedení a managementu, ostatních zaměstnanců, náplň učebního oboru, možnosti stravování a ubytování a také na samotných žácích a jejich složení. S postupným poklesem počtu obyvatel v České republice se školy mnohdy setkávají s nedostatkem žáků a svádí o ně boj, neboť na jejich počtu závisí množství finančních prostředků, které škola pro svůj provoz potřebuje. Lidé dnes mají velký výběr mezi školami a musí pečlivě vybírat, protože jejich volba ovlivní jejich budoucnost.

Jako učitel na střední škole znám situaci ve školství a zvláště pak na naší škole. Jsem si vědom určitých problémů, se kterými se škola a učitelé potýkají, a rád bych přispěl k jejich řešení. Proto jsem si jako téma své diplomové práce vybral „Měření spokojenosti s odborným vzděláváním na střední škole“. Věřím, že má práce bude pro školu přínosem.

Cílem mé diplomové práce bude zjistit a změřit spokojenost s odborným vzděláváním na střední škole technické z pohledu žáků a firem, ve kterých žáci vykonávají praxi a s nimiž škola spolupracuje. Ke zjištění spokojenosti žáků použiji metodu dotazování za přítomnosti tazatele a u firem použiji metodu písemného dotazování. Zjištěné údaje budu analyzovat a navrhnou vhodná řešení, která by vedla ke zvýšení spokojenosti s odborným vzděláváním na střední škole jak u žáků, tak i firem, jako jejich budoucích zaměstnavatelů.

Ve své práci budu využívat jak primárních dat, získaných vlastním výzkumem, tak sekundárních dat, které jsem získal z interních záznamů a z výročních zpráv Střední školy technické, které mi vedení školy poskytlo, a dále pak z internetových stránek školy.

## 2. Charakteristika společnosti

*„Omnia sponte fluant absint violencia rebus“  
(Nechť vše plyne samo bez násilného působení)*

J.A.Komenský, motto Střední školy technické

### 2.1 Historie Střední školy technické

Učňovské školství se v Opavě začalo vyvíjet v roce 1945 v provizorních prostorách drobných provozoven závodů Tazel a Smack, které se staly základem dnešního Ostroje. Se vznikem a vývojem podniku Ostroj a rozvojem důlního strojírenství v Opavě je úzce spjat vznik a vývoj Střední školy technické. Tato úzká vazba na n.p. Ostroj trvá až do roku 1991.

Zpočátku byla výchova učňů realizována přímo na pracovištích drobných provozoven. Později byla pro výuku vybrána budova na Husově ulici, kde se učili zámečníci, kováři, pekaři, řezníci i číšníci. V roce 1947 byla škola přestěhována na Komenského ulici a v r.1951 byla organizačně rozdělena na třídy pro potřeby čs. stavebních závodů a třídy pro potřeby n.p. Ostroj. Vzhledem k rychlému rozvoji n.p. Ostroj bylo rozhodnuto o úpravě bývalého závodu 4 na Kolofíkově nábřeží, někdejší dílny Gutermana a továrny Langer, pro potřeby vzdělávání učňů. V roce 1955 byla vybudována budova Domova Mládeže a nové kuchyně s jídelnou. O deset let později bylo zahájeno vyučování v nové školní budově s moderní tělocvičnou.

V roce 1991 získává škola právní subjektivitu. V roce 1994 bylo SOU přejmenováno na Integrovanou střední školu – Centrum odborné přípravy. Změnou názvu byla snaha zdůraznit status střední odborné školy. Od této doby se škola hlásí k pyramidálně uspořádanému systému vzdělávání. Do učebního programu byly zahrnuty obory učilišť, středních odborných učilišť a středních odborných škol především se zaměřením na strojírenství.



V roce 1997 se škola musela vypořádat s následky povodně, která jí způsobila značné škody na majetku ve výši 10ti mil. Kč. O rok později došlo ke sloučení ISS-COP se SOU Dolní Benešov. K další změně názvu organizace dochází v roce 2006, její nynější úplný název je Střední škola technická, Opava, Kolafíkovo nábřeží 51, příspěvková organizace (dále jen Střední škola technická).

## **2.2 Současnost**

Střední škola technická je umístěna v Kateřinkách v klidné příjemné části města Opavy. Poskytuje odborné vzdělání teoretického i praktického charakteru převážně ve strojírenských oborech, stravovací a ubytovací služby a možnost využití volného času v jejím areálu.

Střední školu technickou tvoří dva základní úseky: úsek teoretického vyučování, což je škola ve své podstatě, a úsek odborného výcviku, který tvoří dílny výrobního typu srovnatelné s ucelenou tovární výrobou. Na odborném výcviku se nachází technické zajištění, příprava výroby, výroba konstrukční a montážní a velmi exponovaná svářečská škola. Energeticky i obslužně velmi náročný strojní park zahrnuje soustruhy, frézky, brusky, vrtačky i CNC stroje. Součástí školy je také kuchyně, jídelna a domov mládeže. Celý objekt je střežen vlastní službou, výpočetní technika je chráněna strážní firmou a zabezpečovacím zařízením.

Škola má k dispozici 25 klasických učeben a 11 odborných učeben, 14 dílen dle specifikace a zaměření oborů, tělocvičnu, posilovnu, saunu s bazénkem, fotbalové hřiště, lehkootletickou dráhu, 3 kurty pro plážový volejbal, 2 antukové kurty, malý venkovní bazén a lodě pro kanoistiku, které jsou využívány mimo jiné na cvičné trati v řece vedle školy.

Domov mládeže má k dispozici 25 pokojů pro 75 žáků, klubovnu a učebnu s připojením na internet. Jídelna má vyvařovací kapacitu 400 obědů a je využívána průměrně z 80 %.

Technický stav budov školy, včetně jejího okolí, je velmi dobře udržovaný. Sociální zařízení jsou ve škole i v dílnách na vysoké úrovni. Prostory školy jsou čisté a všechny místnosti i venkovní fasáda jsou průběžně vymalovávány. Škola je kvalitně vybavena prostředky informačních a komunikačních technologií, jako jsou např. počítače, interaktivní tabule a dataprojektory, a dalšími materiálně didaktickými prostředky.

Ve školním roce 2008/2009 studuje na Střední škole technické 970 studentů, čímž představuje největší střední školu v Opavě. Škola si udržuje z regionálního hlediska potřebné strojírenské zaměření. Zájem o tuto školu je za posledních 10 let rostoucí, což se projevuje zvyšujícím se počtem studentů a také nedostatkem tříd. Škola je tak nucena hledat prostory i mimo vlastní budovy. V současné době je proto realizováno studium oboru Šití oděvů v prostorách odloučeného pracoviště v Kylešovicích.

Výstupní kvalifikace je rozložena od nejjednodušších dílenských profesí až po náročné profese výrobního nebo středního managementu ve strojírenství. Formy studia jsou denní, večerní a dálkové. Vzdělávací systém je nastaven tak, aby byla možnost horizontální i vertikální migrace studentů mezi obory, což je žáky využíváno a kladně hodnoceno veřejností.

Škola spolupracuje s více než 40 právními subjekty formou odborného výcviku, ale také jako kooperátor a subdodavatel. Má velmi úzké kontakty s výrobou, zvláště strojírenskou.

Škola je ve velmi dobrém kontaktu s firmami v regionu, základními školami i vysokými školami. Organizuje okresní INFORMU, na které se žáci posledních ročníků

ZŠ mohou seznámit s nabídkou řady středních škol, jenž se zde prezentují. Škola také buduje mezinárodní vztahy dlouholetou spoluprací s polskou školou podobného zaměření v Ratiboři a v rámci projektu Leonardo - Comenius také s německou školou v Hannoveru a školou ve Španělsku.

V současné době je škola řízena prvním školním rokem pod novým vedením, z důvodu odchodu bývalého ředitele do důchodu. Tato skutečnost přináší mnoho výzev a příležitostí k pozitivním změnám v této organizaci.

### **2.3 Struktura studijních oborů**

Střední škola technická nabízí maturitní i nematuritní obory a také obory speciálního školství. Zaměření oborů je především strojírenského charakteru včetně ekonomického oboru management. Maturitní obory tvoří 60 % celkového stavu žáků. Velký zájem je o studium ve všech formách - denní, dálkové i večerní. V tabulce 2.1 uvádím přehled počtu žáků v jednotlivých oborech ve školním roce 2008/2009.

Střední vzdělání s maturitní zkouškou je zastoupeno čtyřletými studijními obory: Management strojírenství, Mechanik strojů a zařízení, Mechanik seřizovač a Technické lyceum, které se v současné době nedaří otvírat. Dále nástavbovým tříletým studiem Podnikání v technických povoláních ve formě denní i dálkové a Podnikání ve formě denní, dálkové a večerní.

Střední vzdělání s výučním listem je reprezentováno tříletými strojírenskými obory: Zámečnický, Obráběč kovů a Nástrojář a oborem Elektrikář – silnoproud, který byl vyvinut na SŠT z potřeb strojírenských. Do této skupiny patří také obory speciálního školství s upraveným učebním plánem – Obráběcí práce, Zámečnické práce ve stavebnictví, Šití oděvů a Kuchařské práce.

Škola také poskytuje rekvalifikační kurzy pro dospělé jako svařování, obrábění, zámečnické práce a výpočetní technika.

Tabulka č.2.1: Přehled oborů ve školním roce 2008/2009

	<i>Chlapci</i>	<i>Dívky</i>	<i>Celkem</i>
<b>1) Střední vzdělávání s maturitou</b>			<b>576</b>
64-42-M/009 Management strojírenství	58	53	111
64-41-L/515 Podnikání v technických povoláních – nástavbové studium			
64-41-L/524 Podnikání – nástavbové studium	101	127	228
23-44-L/001 Mechanik strojů a zařízení	55		55
23-45-L/001 Mechanik seřizovač	169		169
Technické lyceum	9	4	13
<b>2) Střední vzdělávání s výučním listem</b>			<b>394</b>
23-51-H/001 Zámečník	85		85
23-56-H/001 Obráběč kovů	126	4	130
23-52-H/001 Nástrojář	63		63
26-51-H/003 Elektrikář – silnoproud	35		35
23-56-E/0014 Obráběcí práce – speciální školství	11	2	13
23-51-E/005 Zámečnické práce ve stavebnictví – speciální školství	25		25
31-59-E/001 Šití oděvů – speciální školství		11	11
65-52-E/001 Kuchařské práce – speciální školství	13	19	32
<b>Celkem</b>	<b>750</b>	<b>220</b>	<b>970</b>

Zdroj: Zpráva o činnosti a plnění úkolů příspěvkové organizace za rok 2008

## 2.4 Organizační struktura

V čele školy je ředitel, který má dva zástupce ředitele pro teoretické vyučování a jednoho zástupce ředitele pro odborný výcvik. Školu tvoří tyto provozy: úsek

teoretického vyučování, úsek odborného výcviku, domov mládeže, úsek ředitele, ekonomický úsek, technický úsek, provozní úsek a školní jídelna.

Rozhodující funkce v rámci managementu má ředitel školy. Dále pak dva zástupci ředitele pro teoretické vyučování, kteří řídí jeho průběh v učebnách školy, domova mládeže a na odloučeném pracovišti v Kylešovicích, zástupce ředitele pro odborný výcvik, který řídí jeho průběh na dílnách, a zástupce ředitele pro ekonomiku. Přířímými podřízenými ředitele jsou také vedoucí vychovatel, vedoucí provozního úseku, vedoucí školního stravování, sekretářka a personální pracovnice. Marketingové oddělení škola nemá zřízeno.

Celkový počet zaměstnanců Střední školy technické Opava je sto třicet dva (30.06.2008) - ředitel, 2 zástupci ředitele pro teoretické vyučování, 52 učitelů, školní psycholog, zástupce ředitele pro odborný výcvik, 3 vrchní mistři, 32 učitelů odborného výcviku, vedoucí vychovatel a 3 další vychovatelé pro domov mládeže, sekretářka, personální pracovnice, zástupce ředitele pro ekonomiku, mzdová účetní, ekonom, technický pracovník, bezpečnostní technik, vedoucí provozního úseku, 3 vrátní, 9 údržbářů, 7 uklízeček, výdejčí, vedoucí školního stravování, 5 kuchařů. Schéma organizační struktury uvádím v příloze 2.

## **2.5 Ekonomická charakteristika**

Střední škola technická je příspěvková organizace, která získává většinu prostředků na svůj provoz ze státního rozpočtu, dále z rozpočtu zřizovatele školy (Moravskoslezský kraj), jiných dotací a ze své doplňkové činnosti. Výsledek hospodaření školy v posledních letech skončil v hlavní činnosti vyrovnaným hospodařením tzn., že rozdíl mezi výnosy a náklady byl roven nule (tab. 2.2) a v doplňkové činnosti hrubým ziskem viz tabulka 2.3.

Doplňková činnost je prováděna na základě živnostenských listů, koncesních listin a zřizovací listiny v oborech: pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí, jako např.: svářečská škola, rekvalifikace, kurzy v informatice a výpočetní technice, hostinská činnost, kovoobrábění, zámečnictví, elektroinstalační práce, ubytovací zařízení, která nejsou koncesovanou živností, a výroba, opravy a prodej konfekčních výrobků. Výkonnost doplňkové činnosti je závislá na počtu žáků, situaci na trhu práce a na vazbách s jinými organizacemi, především s Úřadem práce (rekvalifikace).

Tabulka 2.2: Hospodaření školy v posledních dvou letech

<b>Rok</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Náklady	54 003,14	57 851,08
Výnosy	54 003,14	57 851,08
Výsledek hospodaření	0	0

Zdroj: Zprávy o činnosti a plnění úkolů příspěvkové organizace za rok 2007 a 2008

Tabulka 2.3: Vývoj ziskovosti v doplňkové činnosti v minulých letech

<b>Rok</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
<b>Náklady</b>	1124	1001	1122	1012	1544,04	1112,28	976,84	1344,22	1422,38
<b>Výnosy</b>	1276	1169	1365	1141	1827,26	1219,53	1061,50	1566,27	1593,08
<b>Výsledek hospodaření</b>	<b>152</b>	<b>168</b>	<b>243</b>	<b>129</b>	<b>283,22</b>	<b>107,25</b>	<b>84,66</b>	<b>222,05</b>	<b>170,70</b>

Zdroj: Zpráva o činnosti a plnění úkolů příspěvkové organizace za rok 2008

### 3. Teoretická východiska spokojenosti zákazníků a využití marketingových nástrojů ve školství

*„Nezapomínejte na to, kdo nás živí“<sup>1</sup>*

#### 3.1 Zákazník ve školství

Předpokladem existence jakékoli společnosti jsou její zákazníci, kteří mají zájem o její produkty. Zákazníci jsou osoby, které nakupují naše zboží a služby, jsou uživateli tohoto zboží a služeb, rozhodují o jejich nákupu, ať už opakovaném a nebo prvním, jsou to také osoby, které ovlivňují toto rozhodování. [8] *„Za zákazníka považujeme osobu, která má prospěch z užívání určitého produktu či poskytované služby.“<sup>2</sup>*

*„Zákazník je každý komu odevzdáváme výsledky vlastní práce. Každá organizace má tedy dvě skupiny zákazníků: externí a interní. Interními zákazníky jsou zaměstnanci firmy, mezi externí řadíme zprostředkovatele, odběratele a konečné uživatele výrobků a služeb.“<sup>3</sup>*

V případě školního marketingu je produktem školy vzdělání, které škola poskytuje svým studentům. Z tohoto pohledu je student zákazníkem školy. Dále je za zákazníka považován taky ten, kdo rozhoduje či ovlivňuje rozhodnutí o výběru školy. U dětí a dospívajících, tedy studentů ZŠ a SŠ, jsou to především rodiče. V případě zájemců o studium na VŠ jsou to většinou studenti sami. Za zákazníky školy jsou také považovány firmy, které poptávají na trhu práce příslušné odborníky a pracovníky s patřičným vzděláním. Vytvářejí tak poptávku po oborech, které se následně škola

---

1) BUREŠ, I.: *Marketing pro firmu v krizi*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1995. 143 s. ISBN 80-85603-89-6. str.140

2) SVĚTLÍK, J.: *Marketingové řízení školy*. 1.vyd. Praha: Aspi, 2006. 300 s. ISBN 80-7357-176-5. str.48

3) NENADÁL, J.: *Měření v systémech jakosti*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2001. 310 s. ISBN 80-7261-054-6. str.61

snaží vytvořit a nabízet. Zákazníkem je také veřejnost, z jejichž daní je placeno vzdělávání na převážné většině škol v České republice. [19]

### **3.1.1 Charakteristika jednotlivých typů zákazníka ve školním marketingu**

#### Žáci školy

Na těchto zákaznících je škola přímo závislá. Odvíjí se od nich velikost školy i počet zaměstnanců apod. Na krytí nákladů vzdělávání každého žáka dostává škola dotace ze státního rozpočtu a příspěvky z rozpočtu kraje. Snahou školy je proto udržení určité úrovně počtu žáků. Vzhledem k problematice otázek procesu vzdělávání dospívajících, jejich vyzrálosti, zájmu o studium či představám o průběhu vzdělávání, se nelze držet hesla „Náš zákazník náš pán“. Jsou to především žáci, kteří mají prospěch ze služeb poskytovaných školou, ale jejich přání jsou často v rozporu s jejich potřebami. V literatuře jsou proto studenti označováni spíše za klienty než zákazníky. [19]

#### Rodiče žáků

Významnou měrou ovlivňují rozhodnutí svého dítěte. Mají většinou velký zájem na kvalitním vzdělání svých dětí, úspěšném dokončení studia a uplatnění na trhu práce. Předpoklad úspěšnosti vzdělávání závisí velkou měrou také na dobré komunikaci a spolupráci rodičů se školou. Odpovědnost za správný vývoj a vzdělání svých dětí mají rodiče i škola. Postoj ke škole ať již pozitivní, nebo negativní přebírají děti od svých rodičů. U problémových žáků se však často stává, že rodiče kryjí záškoláctví svých dětí, aby je ochránili před většími problémy ve škole, neuvědomují si však, že tím jejich problémy jen prohlubují. [19]

#### Zaměstnavatelé

Zaměstnavatelé absolventů školy jsou nejen jejími zákazníky, ale také potenciálními partnery. Posuzují připravenost absolventů na praxi, kvalitu výuky a vzdělávacího programu. Cílem odborného školství by měla být také úzká spolupráce mezi školou a příslušnými potenciálními zaměstnavateli jejich absolventů. Jednou



z forem vzájemné spolupráce je odborná praxe žáků školy v podnicích. Žáci získávají cenné zkušenosti a nové informace a podnik si může vybrat mezi žáky schopné pracovníky, kteří se mu během praxe osvědčí. [19]

Jinou formou spolupráce mezi školou a podnikem je nabídka kurzů a školení, které pro firmy škola připraví. Podniky tak investují do zvyšování vzdělanosti svých pracovníků a škola má prospěch nejen z fakturované částky, ale také z vlastní spolupráce. [19]

V profesně orientovaných školách by se měla podniková praxe stát centrem pozornosti. Ze vzájemné spolupráce školy a podniku mají prospěch obě instituce. Škola má vzdělanější žáky, lepší učitele, vybavení i vzdělávací program. Podnik je produktivnější díky vzdělanější a kvalifikovanější pracovní síle. [19]

### Veřejnost

Mezi zákazníky školy je řazena také veřejnost, neboť škola je především financována z daní občanů, a ti mají zájem na tom, aby byli tyto peníze efektivně využívány. Škola proto musí dbát na své dobré jméno a usměrňovat projevy chování žáků školy k veřejnosti i k veřejnému majetku. [19]

### **3.1.2 Spokojenost a loajalita zákazníka**

Získat nového zákazníka vyžaduje spoustu úsilí, času a energie. Přitom stačí maličkost, která může způsobit rychlou ztrátu takového těžce získaného zákazníka. Celá investice do získání nového zákazníka tak přijde nazmar.

Pro každou organizaci i samostatného podnikatele je péče o svého zákazníka a zvyšování jeho spokojenosti jednou z podmínek úspěšnosti. Spokojenost zákazníka je výsledkem rozdílu mezi očekáváním toho, jak budou uspokojeny jeho potřeby díky zakoupenému produktu nebo využitím nabízené služby a skutečností, jak byly dané

potřeby uspokojeny. Jak uvádí ve své knize Nenadál (2001) „*Spokojenost zákazníka je souhrnem pocitů vyvolaných rozdílem mezi jeho požadavky a vnímanou realitou na trhu.*“<sup>4</sup> Přičemž za požadavky zákazníka považuje kombinaci vlastních potřeb zákazníka a jeho očekávání. Nenadál v tomto smyslu rozlišuje tři základní stavy spokojenosti [14]:

- Potěšení zákazníka, kdy uspokojení jeho potřeb překonalo jeho očekávání a tím získal vyšší hodnotu než čekal.
- Naprostá spokojenost zákazníka představuje stav úplné shody mezi potřebami, očekáváním a vnímanou realitou. Jeho potřeby byly uspokojeny tak, jak očekával.
- Limitovaná spokojenost znamená nedostatečné uspokojení potřeb, menší než očekával. Odtud je již blízko k nespokojenosti.

Zvyšování spokojenosti zákazníka vede k jeho větší věrnosti. Zákazník se vrací tam, kde je spokojený. Nenadál tvrdí, že vysoká míra spokojenosti je jednou ze záruk loajality zákazníka. „*Loajalita zákazníka je způsob chování, projevující se na trhu dvěma důsledky: opakovanými objednávkami a pozitivními referencemi do okolí.*“<sup>5</sup> Storbacka a Lehtinen však poznamenávají, že „*spokojenost zákazníka není nutně zárukou jeho loajality.*“<sup>6</sup>

V určitých oborech zákazníci, ikdyž jsou i velmi spokojeni, z různých důvodů mohou měnit společnost, například kvůli ceně, nebo jen proto, že chtějí vyzkoušet něco nového. Naopak i nespokojený zákazník může být věrný. Důvody pro jeho loajalitu mohou být taky různé: není ochoten měnit společnost, protože nevěří, že jiná je lepší, nemá čas hledat alternativu, daná potřeba nestojí v jeho hodnotovém žebříčku až tak vysoko apod. [12]

---

4) NENADÁL, J.: *Měření v systémech jakosti*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2001. 310 s. ISBN 80-7261-054-6. str.57

5) NENADÁL, J.: *Měření v systémech jakosti*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2001. 310 s. ISBN 80-7261-054-6. str.59

6) LEHTINEN, J.R., STORBACKA, K.: *Řízení vztahů se zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2002. 168 s. ISBN 80-7169-

813-X. str.85

Ve školství lze o loajalitě zákazníka mluvit především v případě pozitivních referencí, kdy se žák o škole ve svém okolí vyjadřuje pozitivně během studia, nebo po jeho ukončení. Vzdělání v určitém oboru je jednorázovou službou, kterou zákazník student většinou znovu nevyužije. Ve většině případů žák setrvává v dané instituci i přes svou nespokojenost, neboť změna může být problematická. Proto jde spíše o loajalitu ve formě pozitivních referencí. Jeho loajalita se však může projevit také tím, že se žákem školy, kterou vystudoval stane jeho dítě, sourozenec nebo jiný rodinný příslušník. [19]

Podnik jako zákazník školy k ní může být loajální tím, že opakovaně přijímá absolventy školy, protože je s nimi spokojený a ví, že škola jim poskytla kvalitní vzdělání, které umí uplatnit ve své profesi. Škola s pověstí instituce produkující špičkové pracovníky je atraktivní nejen pro zákazníka zaměstnavatele, ale také zákazníka studenta, nevyjímaje rodiče či veřejnost. [19]

### **3.1.3 Spokojenost zákazníka a kvalita**

Spokojenost zákazníka závisí také na kvalitě služby a investici, kterou musí vynaložit. Zákazník očekává určitou kvalitu a následná zkušenost s provedením služby určuje jeho míru spokojenosti. V případě služeb je obtížné, díky jejím vlastnostem a odlišným představám zákazníků, definovat jejich kvalitu. Dodavatel služeb se proto snaží identifikovat přání zákazníků, aby uspokojil jejich potřeby co nejlépe a zároveň zachoval svou ziskovost. Zákazník může být plně spokojen i se službou nižší kvality, pokud na tuto službu vynaložil nižší úsilí. [12]

V případě vzdělávacích služeb školy je velmi obtížné stanovit vnímání kvality. Jiné je vnímání kvality u žáků a jiné u jejich rodičů, či budoucích zaměstnavatelů. Žáci mohou posuzovat kvalitu vzdělávacího procesu na základě svých pocitů přímo, podle toho jak a kým a v jakém prostředí je vzdělávání uskutečňováno, zatímco budoucí zaměstnavatelé hodnotí vzdělávací instituci na základě zkušeností s jejími absolventy a

rodiče zprostředkovaně podle informací získaných od svých dětí. Rozhodující vliv na kvalitu školy má učitel a proces výuky. Škola může mít nejmodernější vybavení, ale pokud nebude mít učitelé, kteří dokáží své žáky vzdělat na požadované úrovni a vychovat z nich odpovědné pracovníky, bude vnímání její kvalita nižší. [19]

Míra spokojenosti žáků se školou je úzce spojena s kvalitou školy a má velký vliv na jejich motivaci ke studiu. „*Pokud je rozdíl mezi očekáváním studenta a jeho skutečným vnímáním výuky příliš velký, dochází u něj ke zklamání, často doprovázeným i ztrátou motivace ke studiu.*“<sup>7</sup> Školy se většinou velmi zajímají o nábor kvalitních žáků, ale pak se již mnoho nezajímají o jejich uspokojení a o to jak vnímají hodnotu služeb, které jim škola poskytuje. Dalo by se říct, že po nástupu do školy se žáci stávají jakýmsi „materiálem“, který se učitelé snaží opracovat. Ovšem pokud je žák nespokojen projevuje se to jeho neochotou se vzdělávat, neúčasti na výuce a negativní referencí o škole, tedy nižší loajalitou, nebo také poškozováním majetku školy. [19]

Problémem kvality ve školách je ovšem také to, že žáci jsou součástí procesu vzdělávání a ovlivňují zpětně práci a motivaci učitelů. Zde leží velká odpovědnost za kvalitu školy na jejím vedení, to musí mít promyšlen a zpracován systém pravidel pro fungování školy, pro chování žáků, učitelů i ostatního personálu. Tyto pravidla musí být dodržována a jejich součástí by měl být i systém sankcí a odměn za jeho nedodržení nejen pro žáky, ale i zaměstnance. Nelze nic úspěšně měnit, pokud sami zaměstnanci nejsou ochotni změnit své chování. Jak se říká „žák je obrazem svého učitele“.

### **3.2 Motivace a Maslowova hierarchie potřeb**

*Trvalá motivace přichází z vlastního nitra, z rozhodnosti a z vědomé volby. Kdo se však zásadně cítí jako oběť okolností, kdo svou stávající životní situaci považuje za nevyhnutelnou, danou a nezměnitelnou, ten nikdy skutečně nepřevzme zodpovědnost za*

---

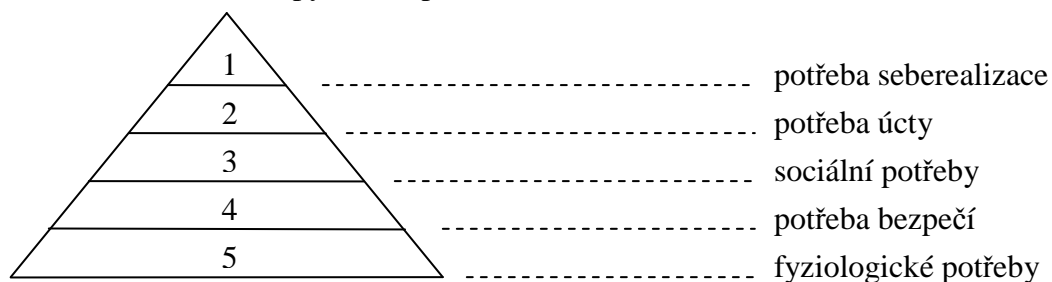
7) SVĚTLÍK, J.: *Marketingové řízení školy*. 1.vyd. Praha: Aspi, 2006. 300 s. ISBN 80-7357-176-5. str.188

*svou angažovanost a výkon. A takový člověk ani nikdy nebude skutečně vnitřně a trvale motivován.* (Reinhard K. Sprenger)<sup>8</sup>

Všeobecně známá Maslowova hierarchie potřeb se týká potřeb obecně. Využívá se v managementu i marketingu při hledání motivačních prvků, které uspokojují potřeby zaměstnance nebo zákazníka a vedou k jeho vyšší motivaci, spokojenosti a loajalitě. Její využití najdeme také ve školství a jiných oblastech.

Abraham Maslow vychází z myšlenky, že uspokojování potřeb je základem lidské aktivity a motivace. *Člověk je stále nespokojený a jeho potřeby se odvíjejí od toho, co již má.*<sup>9</sup> Má více potřeb a ta, která již byla uspokojena jej nadále nemotivuje. Jednotlivé potřeby jsou v hierarchii uspořádány od základních po nejvyšší. Jestliže jsou uspokojeny potřeby na určité úrovni, jejich důležitost klesá a objeví se další úroveň zajišťující vyšší stupeň kvality života. Aby mohla začít působit určitá úroveň potřeb jako motivační faktor, musejí být napřed uspokojeny všechny potřeby, které jí v hierarchii předcházejí. Maslowova hierarchie rozděluje lidské potřeby do 5 úrovní, jak je znázorněno v obrázku 3.1. [19, 26, 27]

Obrázek 3.1: Maslowova pyramida potřeb



Zdroj: Autor

---

8) <http://ucitelske-listy.ceskaskola.cz/Ucitelskelisty/Ar.asp?ARI=102863&CAI=2168>. (28.12.2008)

9) NOVÝ, I., PETZOLD, J.: (Ne)spokojený zákazník – náš cíl?! 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 159 s. ISBN 80-247-1321-

Pro školní prostředí z pohledu motivace a spokojenosti žáka uvádím níže mnou upravenou a doplněnou hierarchii převzatou ze schématu uvedeného v knize Michaely Prášilové, (2003):

**potřeba seberealizace**

– osobní růst, samostatnost, perspektiva dobrého zaměstnání, dobrá praxe, možnosti získání zaměstnání, postupu;

**potřeba úcty**

– sebeúcta, uznání, postavení ve třídě, úspěch, dobré výsledky, zvláštní výhody;

**sociální potřeby**

– společenské ocenění, sounáležitost, začlenění v třídním kolektivu, přátelství, láska, vlídnost a porozumění ze strany učitelů, laskavý přístup;

**potřeba bezpečí a jistoty**

– pravidelnost činností, jasné role v kolektivu, jasná struktura organizace, jasný školní řád a jeho dodržování, jasná pravidla odměn a trestů, komunikace, bezpečnost (bezpečné šatny, zamezení šikaně a násilí, zbraně, ...), ochrana zdraví;

**fyziologické potřeby**

– vzhled a estetika prostředí, teplota, prostor, pohodlí, nehluknost, čistota, stravovací zařízení, prostor pro odpočinek, dostatek přestávek mezi výukou, záchody apod.

### **3.3 Měření spokojenosti zákazníka**

Proces měření spokojenosti zákazníků by měl podle Nenadála probíhat v těchto etapách [14]:

- 1) segmentace zákazníků

- 2) definování znaků spokojenosti
- 3) návrh a tvorba dotazníků
- 4) určení velikosti výběru
- 5) výběr vhodné metody sběru dat a vlastní sběr
- 6) návrh postupů pro vyhodnocení
- 7) návrh doporučení pro zlepšování

### **3.3.1 Segmentace zákazníků**

Při průzkumu spokojenosti zákazníků, je velmi důležité jasně vymezit, kdo je zákazníkem. Zda jsou to v případě školy zájemci o školu, žáci školy, jejich rodiče, zaměstnanci zaměstnavatelé absolventů školy nebo veřejnost, z jejichž daní je také škola financována. Všechny jmenované skupiny jsou zákazníky školy, ale každá má odlišné potřeby a očekávání. Proto je nutno vymezit, u kterých z nich bude měření spokojenosti realizováno. Na základě definování této skupiny může škola určit náklady a všechny činnosti spojené s tímto výzkumem. [14,19]

### **3.3.2 Definování znaků spokojenosti**

Z potřeb a očekávání zákazníka vychází jeho požadavky na dané služby. Požadavky mohou být členěny podle různých hledisek. Kano [14] je člení na tři skupiny: Bombónky - jedná se o malou skupinu požadavků, které zákazník ani neočekává a bývá jimi příjemně překvapen. Jejich neposkytnutí nesníží jeho spokojenost. Samozřejmosti - jsou požadavky, na kterých závisí funkčnost služby. Nutnosti - jsou požadavky, které mohou být vyžadovány legislativou.

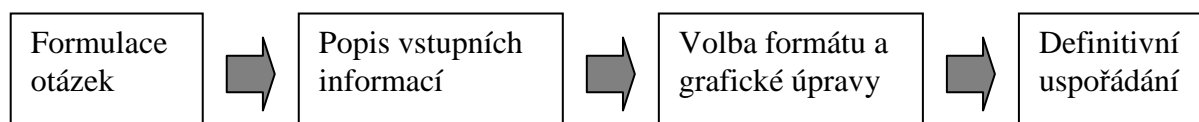
Znaky spokojenosti zajišťují splnění požadavků zákazníků a podmiňují jeho vnímání služby. V praxi se využívají dvě základní metody pro definování spokojenosti zákazníků. [14]

- Metoda rozvoje znaků jakosti - znaky jakosti definují zaměstnanci firmy, která daný produkt poskytuje, jde o rychlou, levnou metodu jejíž výsledky jsou ovšem méně objektivní.
- Metoda naslouchání hlasu zákazníka – znaky jsou definovány na základě průzkumu mezi zákazníky například formou diskuse v ohniskových skupinách, interview s jednotlivci, dotazníkovou metodou, metodou kritických událostí apod.

### 3.3.3 Návrh a tvorba dotazníků

Dotazování patří k nejčastějším postupům v marketingovém výzkumu. Uskutečňuje se buď písemnou formou nebo osobní. V případě písemného dotazování vyplňuje dotazník respondent samostatně. V tomto případě je důležité dotazník připravit tak, aby jeho obsah dotazovanému vše vysvětlil, byl srozumitelný, zdál se snadný a příjemný k vyplnění a byly v něm správně sestaveny a formulovány otázky. U osobního dotazování je důležitá role tazatele, který již k dotazování využívá stručný záznamový arch. Respondentovi již není samotný dotazník předkládán. [4,14]

Obrázek 3.2: Postup tvorby dotazníků



Zdroj: Autor

Tvorba dotazníků by měla probíhat v krocích uvedených na obrázku 3.2. Důležitá je při definování otázek jejich srozumitelnost a jednoznačnost. V dotaznících se používají uzavřené a otevřené otázky nebo jejich kombinace. Otevřené otázky dávají volnost v odpovědích, ale jsou náročnější na zpracování. Více se užívají pro kvalitativní výzkum. Uzavřené otázky nabízejí několik variant odpovědí. Pro měření názorů se využívá škálování, tzv. Likertův formát, který vybízí k označení odpovědi na stupnici s krajními mezemi vyjadřující absolutně negativní a naopak absolutně pozitivní vnímání zákazníka. Většinou se používá pětistupňová hodnotící škála, která je lidem



nejsrozumitelnější. Dále se využívá formát checklistů, kdy respondent reaguje např. pouze „ano“ nebo „ne“. Z hlediska vyhodnocení jde o velmi jednoduchý formát, který ovšem umožňuje jen hrubý odhad míry spokojenosti. [4,14]

*„Optimální délku dotazníku představuje 40 až 50 otázek.“<sup>10</sup> V případě zjišťování spokojenosti zákazníků „zkušenosti hovoří o tom, že celkový počet otázek v dotazníku tohoto druhu by neměl přesáhnout patnáct.“<sup>11</sup>*

Dotazník pro měření spokojenosti by měl obsahovat otázky o celkové spokojenosti, otázky ke spokojenosti s jednotlivými znaky a otázky zjišťující informace o dotazovaném.

### **3.3.4 Určení velikosti výběru**

Určení velikosti vybraného vzorku respondentů a zajištění jeho reprezentativnosti je zásadní z hlediska korektnosti výsledků celého měření spokojenosti zákazníků. Přičemž neplatí, že čím větší vzorek, tím je reprezentativnější. *„Reprezentativnost vybraného souboru spočívá v podobnosti hodnot jeho vybraných identifikačních znaků (pohlaví, věk, ...) s hodnotami stejných znaků celého základního souboru. Čím méně se hodnoty odlišují, tím je vybraný vzorek reprezentativnější.“<sup>12</sup>*

---

10) FORET, M.: *Marketingový průzkum. Poznáváme svoje zákazníky*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2008. 121 s. ISBN 978-80-251-2183-2. str. 48

11) NENADÁL, J.: *Měření v systémech jakosti*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2001. 310 s. ISBN 80-7261-054-6. str.73

12) FORET, M.: *Marketingový průzkum. Poznáváme svoje zákazníky*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2008. 121 s. ISBN 978-80-251-2183-2. str. 69 (upraveno autorem)

### **3.3.5 Výběr vhodné metody sběru dat a vlastní sběr**

Existuje několik metod sběru dat o spokojenosti zákazníků. Využívá se většinou sběru dat pomocí telefonu, elektronické či klasické pošty, vyplňování Internetových formulářů, osobními pohovory aj. [14]

### **3.3.6 Návrh postupů pro vyhodnocení**

Vyhodnocování dat o spokojenosti zákazníků je možné realizovat různými metodami s použitím standardních statistických nástrojů. Jednou z nejrozšířenějších forem kvantifikace míry spokojenosti zákazníků je výpočet indexů spokojenosti. Organizace může zvolit jakýkoliv způsob vyhodnocování dat, ale musí brát v úvahu, že různé znaky spokojenosti mohou mít pro zákazníky rozdílnou závažnost, že poznání trendů je ve vývoji míry spokojenosti rozhodující a že s výsledky vyhodnocování míry spokojenosti zákazníků mají být seznamováni všichni zaměstnanci a ne jen vrcholové vedení. [14]

### **3.3.7 Využívání výsledků pro zlepšování**

Zvyšování míry spokojenosti zákazníků je nejdůležitějším předpokladem zachovávání jejich loajality a tím i dosahování dlouhodobé ekonomické úspěšnosti. Proto musí být výsledky měření spokojenosti zákazníků středem pozornosti všech řídicích pracovníků. Jakékoliv negativní trendy ve vývoji indexů spokojenosti by měli být chápány jako varování před blízkými ekonomickými problémy a také jako vstupy pro přijetí účinných opatření zlepšování. [14]

### 3.4 Poziční mapa

Poziční mapa je užitečným nástrojem pro upřesnění podnikatelské příležitosti. Využívá se při zobrazování pozice podniku na trhu vůči konkurenci, pozice výrobku vůči ostatním výrobkům nebo také pozice určité služby či faktoru k jiným. [22] „V případě školy mohou být zjištěné výsledky vhodným podkladem pro vedení školy k určení priorit dalšího zlepšování její kvality a zvyšování spokojenosti žáků a studentů.“<sup>13</sup>

Poziční mapa se skládá ze dvou dimenzí, neboli proměnných, které se liší podle typu výrobku, služby nebo organizace. Poziční mapa je mapou subjektivních názorů uložených v mysli typického spotřebitele, proto také tzv. mapa vnímání, jelikož umožňuje grafické vyjádření vnímané podobnosti či odlišnosti faktoru vůči ostatním. [1, 6, 22]

Postup při sestavení poziční mapy v případě služby [22]:

- 1) určení atributů služby podstatných pro zákazníka
- 2) identifikace relevantních služeb určených k hodnocení
- 3) hodnocení jednotlivých atributů služeb zákazníky
- 4) zakreslení hodnocených služeb do poziční mapy

Na obrázku 3.3 jsou znázorněny čtyři kvadranty poziční mapy dle spokojenosti a významnosti. Umístění jednotlivých faktorů představuje možné poziční strategie, které mohou organizace uplatňovat: snížit investice do zvyšování kvality pro přeinvestované faktory, snažit se udržet kvalitu pro motivátory, udržet nebo mírně zvyšovat kvalitu pro faktory marginálních příležitostí, snažit se značně zvýšit kvalitu pro faktory konkurenčních příležitostí. [18]

---

13) SVĚTLÍK, J.: *Marketingové řízení školy*. 1.vyd. Praha: Aspi, 2006. 300 s. ISBN 80-7357-176-5. str.190 (upraveno autorem)

Obrázek 3.3: Poziční mapa podle spokojenosti a významnosti



Zdroj: [18, str.41; 19, str.190] upraveno autorem

### 3.5 Marketing služeb ve školství

*„Služba je činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je naprosto nehmotatelná a nevytvoří žádné nabyté vlastnictví. Její realizace může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“*<sup>14</sup>

Škola je instituce, jejíž hlavní činností je poskytování služeb v oblasti vzdělávání. Služby obecně se vyznačují určitými vlastnostmi, kterými se odlišují od hmotných produktů. Odlišné vlastnosti služeb vyžadují také odlišný přístup a důraz na některé prvky, a proto v marketingu služeb, který vychází ze základních principů marketingu, musíme tyto vlastnosti respektovat. Většinou se uvádí tyto základní vlastnosti služeb: nehmotnost, proměnlivost, neoddělitelnost a pomíjivost.

14) KOTLER, P.: *Marketing management*. 3. vyd. Praha: Victoria Publishing, 1997. 789 s. ISBN 80-85605-08-2. str.490

## **Nehmotnost**

Na rozdíl od fyzických výrobků si je zákazník nemůže, před vlastní koupí, prohlédnout, očíhat, ochutnat, nebo poslechnout, což by mu umožnilo určité srovnání kvality a pomohlo v rozhodování. Úkolem marketingu služeb je snížit neurčitost výsledku a „zhmotnit nehmotné“. O to se snaží pomocí řady nástrojů, jako vzhled, organizace a atmosféra místa, kde je služba poskytována, chování a vzhled personálu, technickým vybavením, zpracování designu a informací v propagačních materiálech, volba symbolů služeb a výše ceny. Z toho důvodu byl také rozšířen marketingový mix o prvek materiální prostředí. Výuka probíhá v učebnách vybavených nejen nábytkem, ale i multimediální technologií a didaktickou technikou. Důraz je také kladen na vytváření dobrého obchodního jména. [7,19]

## **Neoddělitelnost**

Služby jsou charakteristické tím, že jsou vytvářeny a spotřebovávány současně a za přítomnosti zákazníka. Její vnímanou kvalitu proto silně ovlivňuje vzájemná interakce učitele (poskytovatel) a žáka (zákazník). Teprve po absolvování několika hodin výuky může žák posoudit její kvalitu a kvalitu práce učitele. [19]

## **Proměnlivost**

Služby jsou vysoce proměnlivé, protože závisí na tom, kdo je poskytuje, kdy je poskytuje, kde je poskytuje a komu je poskytuje. Záleží na osobě poskytující službu, jejím duševním rozpoložení, stejně tak na zákazníkovi a jeho chování. Tato skutečnost přímo ovlivňuje kvalitu služby, která tak může být různá, byť ji poskytuje tentýž člověk. Ve škole může být příkladem vyučovací hodina, záleží na to zda jde o ranní hodinu nebo třeba poslední, na tom zda je učitel svěží, nebo zda se nerozčílil v předcházející hodině, také záleží na samotných žácích, zda mezi nimi není rušivý žák, který svým chováním hodinu znehodnocuje, záleží také na míře zájmu studentů o probíranou látku. [7]

Zlepšit jakost služeb a jejich odlišení může škola investicí do personálu, jeho školení a výběru, standardizací procesu poskytování služeb a sledováním spokojenosti zákazníků.

## **Pomíjivost**

Služby nelze skladovat, uchovávat nebo vracet. Tato vlastnost je příčinou, že zákazník obtížně službu reklamuje, je konfrontován jak s nadbytečnou, tak nenaplněnou kapacitou. Ve školství rovněž dochází k výkyvům v naplněnosti kapacity. Mohou být způsobeny změnou společenského zájmu o určité obory, počtem dětí narozených v příslušných letech nebo také legislativními změnami ve způsobu přijímacího řízení. [7, 19]

## **3.6 Marketingový mix ve školství**

Marketingový mix je obecně uznávanou koncepcí marketingu zahrnující soubor nástrojů, které zabezpečují realizaci marketingového plánu podniku a pomáhají vytvořit dobrý postup při řešení případných marketingových problémů. Obecný marketingový mix obsahuje čtyři prvky (4P z anglického originálu): produkt, cena, distribuce a komunikace. Pro účely marketingu ve službách byl rozšířen o další 3 prvky: materiální prostředí, lidé a procesy, na 7P. [20]

### **Produkt (product)**

Produktem chápeme vše, co společnost spotřebiteli nabízí k uspokojení jeho potřeb. V případě střední školy je to vzdělávací program tvořený jedním nebo více studijními obory, ale i další služby s ním spojené. Základem školního vzdělávacího programu je rámcový vzdělávací program, na jehož základě škola sestavuje vlastní učební plán a osnovy jednotlivých předmětů. [19, 20]

### **Cena (price)**

Cena je výše peněžní úhrady zaplacená za prodávanou službu. Je nástrojem regulujícím tržní poptávku a nabídku. Cena ve školství ztrácí z velké části tuto svou funkci. Za vzdělávací služby u nás platí v současnosti pouze žáci soukromých škol a posluchači kurzů nabízených komerčními organizacemi, zatímco na vzdělání v nesoukromých školách se podílí všichni občané svými daněmi. [19, 20]

### **Distribuce (place)**

Distribuční funkce zajišťují dostupnost služby. Souvisí s umístěním služby a volbou zprostředkovatele dodávky služby. Distribuce ve školství zahrnuje především umístění školy včetně její dostupnosti a vybavenosti, rozvrh vyučovacích hodin a způsob distribuce vzdělávacího programu. [19, 20]

### **Marketingová komunikace (promotion)**

Zahrnuje tzv. komunikační mix: reklamu, osobní prodej, propagaci, publicitu a vztahy s veřejností. Ve školním prostředí je marketingová komunikace chápána jako „*systematické využívání principů, prvků a postupů marketingu při navazování, prohlubování a upevňování vztahů mezi školou a jejími klienty a zákazníky*“.<sup>15</sup> Je členěna na vnější komunikaci zaměřenou na potenciální studenty, rodiče, partnery a širokou veřejnost, a vnitřní komunikaci mezi vedením, pracovníky a žáky školy. [19, 20]

### **Lidé (people)**

Lidé jsou jedním z nejdůležitějších prvků marketingového mixu služeb a nejcennějším kapitálem každé školy. „*Kvalita práce školy závisí především na kvalitě práce jejich pedagogických pracovníků*.“<sup>16</sup> Práce pedagogů je ovlivněna nejen jejich osobností, ale i způsobem jejich řízení, motivaci, zvyšování odbornosti a způsobech vnitřní komunikace. „*Vysoká kvalita práce zaměstnanců školy je jedním z hlavních úkolů managementu a případné výmluvy na nízký potenciál pracovníků, nepochopení důležitosti úkolů, jejich nízkou motivaci atd., mohou být pouze důkazem vlastní špatné řídicí práce*.“<sup>16</sup> [19, 20]

### **Materiální prostředí (physical evidence)**

Je jedním z klíčových faktorů, který napomáhá překonávat nehmotnost služeb a tím významně ovlivňuje rozhodování zákazníka o nákupu služeb. Na základě vzhledu

---

15) SVĚTLÍK, J.: *Marketingové řízení školy*. 1.vyd. Praha: Aspi, 2006. 300 s. ISBN 80-7357-176-5. str.209

16) SVĚTLÍK, J.: *Marketingové řízení školy*. 1.vyd. Praha: Aspi, 2006. 300 s. ISBN 80-7357-176-5. str.232

místa, kde je služba poskytována, propagačních materiálů, osoby poskytovatele apod., zákazník posuzuje kvalitu služby. To jak je škola materiálně i technologicky vybavena a esteticky upravena, jaké má internetové stránky a propagační materiály, proto významně ovlivňuje rozhodnutí případných zájemců o studium. [20]

### **Procesy**

Sledování a analýzy procesů poskytování služeb zlepšují a zpřijemňují službu zákazníkovi. Je žádoucí postupně zjednodušovat jednotlivé části procesů, aby bylo dosaženo, největší spokojenosti zákazníků. To jakým způsobem je služba poskytována má vliv na celkový dojem z kvality poskytnuté služby. [20]



## **4. Metodika sběru dat**

Ve své práci využívám dvou druhů dat. Sekundárních data jsem získal studiem interních záznamů a z výročních zpráv Střední školy technické, které mi vedení školy poskytlo, a dále pak z internetových stránek školy. Primární data jsem získal vlastním výzkumem.

Měření spokojenosti s odborným vzděláváním na střední škole technické proběhlo ve dvou souborech. Jeden z nich tvořili žáci školy a druhý zaměstnanci firem, ve kterých žáci posledních ročníků vykonávají souvislou praxi. Zkoumal jsem tedy spokojenost žáků, jako klientů, kterým škola poskytuje odborné vzdělání, a spokojenost firem s žáky, jako „produktem“ školy. Zaměřil jsem se především na spokojenost žáků, s tím, že spokojenost firem je doplňkovým výzkumem.

Každý z těchto marketingových výzkumů se skládá z přípravné a realizační fáze. Přípravná fáze zahrnuje cíl, obsah a hypotézy výzkumu, sestavení plánu výzkumného projektu a určení způsobu tvorby výběrového souboru. Realizační fáze obsahuje sběr dat, jejich zpracování a následnou analýzu, interpretaci výsledků a závěrečnou zprávu.

### **4.1 Marketingový výzkum žáků školy**

#### **4.1.1 Přípravná fáze**

##### **Definování cíle, obsahu a hypotézy**

Střední škola technická poskytuje odborné vzdělání zájemcům o toto studium již řadu let. Kvalita procesu výuky se v čase mění a s ní i spokojenost žáků, kteří se ovšem také mění a mají jiné nároky než ti, jenž zde studovali v minulosti. Učitelé si často stěžují na horší chování žáků mladších ročníků ve srovnání se starší generací. Žáci

nejeví zájem o studium a škola zápasí s vysokou absencí žáků, mnohdy neomluvenou. Problém je také v tom, že rodiče kryjí záškoláctví svých dětí.

Škola nemá potíže s nedostatkem uchazečů. Naopak se jí daří naplnit školu tak, že se potýká s nedostatkem učeben. Otázkou je jak spokojeni jsou žáci se školou a jaké důvody vedou k záškoláctví, zda-li nepramení v určité nespokojenosti se školou. Do spokojenosti s vzděláváním nelze řadit pouze samotný proces výuky, ale také prostředí, ve kterém je uskutečňována.

Dlouhodobým problémem školy je rovněž pozitivní motivace, která by žáky táhla k lepším výkonům. Škola je schopna dovést dostatečný počet žáků do praxe, ale chybí jí nástroj pro pozitivní motivaci žáků k dosahování výborných výsledků.

### **Cíl výzkumu**

Cílem výzkumu bylo zjistit spokojenost žáků vyšších ročníků studujících na Střední škole technické ve strojírenských oborech. Před začátkem výzkumu byly na základě konzultace s vedením školy stanoveny hypotézy a následně sestaveny dotazníky.

### **Obsah výzkumu**

Výzkum byl zaměřen na následující oblasti:

- spokojenost žáků s kvalitou teoretické přípravy,
- spokojenost žáků s kvalitou odborného výcviku,
- spokojenost žáků s kvalitou odborné praxe ve firmách,
- spokojenost žáků s vybavením školy,
- zjištění motivace žáků k lepším výkonům ve škole i na praxi a důvodů neomluvené absence,
- celková spokojenost se školou.

## Hypotézy výzkumu

H1: Více než 60 % žáků je celkově spokojeno se studiem na Střední škole technické.

H2: Alespoň 70 % žáků je spokojeno s učiteli teoretického vyučování.

H3: Alespoň 80 % žáků je spokojeno s učiteli odborného výcviku.

H4: Alespoň 75 % žáků je spokojeno s vybavením školy.

H5: Celková spokojenost se školou bude vyšší u žáků maturitních oborů.

## Plán výzkumného projektu

Tabulka 4.1: Časový harmonogram realizace marketingového výzkumu žáků

2008			2009			
říjen	listopad	prosinec	leden	únor	březen	duben
definování problému						
	plán výzkumu					
		předvýzkum				
		tvorba dotazníku				
				testování dotazníku		
					sběr dat	
					zpracování dat	
					analýza údajů	
					tvorba a návrh doporučení	

## Zdroje informací

Při jejichž sběru dat jsem využil metodu dotazování za mé osobní přítomnosti nebo proškoleného tazatele formou dotazníku, který je zařazen do přílohy č. 4. Respondentům byl rozdán dotazník ve vyhrazené hodině, na který samostatně odpovídali, ale zároveň se měli možnost v případě nejasností zeptat mne nebo přítomného tazatele. Vlastnímu sestavení dotazníků předcházela předvýzkum uskutečněný formou pohovorů s ředitelem školy, některými učiteli, skupinou žáků, školní psycholožkou a vedoucím odborné praxe a dále studium výsledků autoevaluace školy a uskutečněných výzkumů. Na základě těchto informací byl sestaven dotazník pro

žáky, který tvoří 36 otázek. Ověření správnosti dotazníků jsem uskutečnil pretestem u skupiny devíti žáků.

### **Způsob tvorby výběrového souboru**

V souladu s požadavky vedení školy je základní soubor tvořen studenty třetích a čtvrtých ročníků Střední školy technické, kteří studují prezenční formu studia ve strojírenských oborech. Vzhledem k počtu studentů v těchto oborech je základní soubor zároveň výběrovým souborem. Velikost výběrového souboru je 200 studentů třetích a čtvrtých ročníků Střední školy technické.

#### **4.1.2 Realizační fáze**

##### **Sběr dat**

Tato etapa proběhla v březnu 2009. U žáků byla data shromážděna v průběhu vyučovacích hodin. Vyplnění dotazníku jim trvalo přibližně 20 minut. Během vyplňování se mne, nebo přítomného vyučujícího, mohli zeptat na případné nejasnosti v dotazníku. Vyhodnotil jsem celkem 165 dotazníků z plánovaných 199, což je 83 %. Chybějících 17 % se vzhledem k absenci žáků nepodařilo z cílové skupiny získat. Zastoupení respondentů v jednotlivých oborech uvádím v tabulce 4.2.

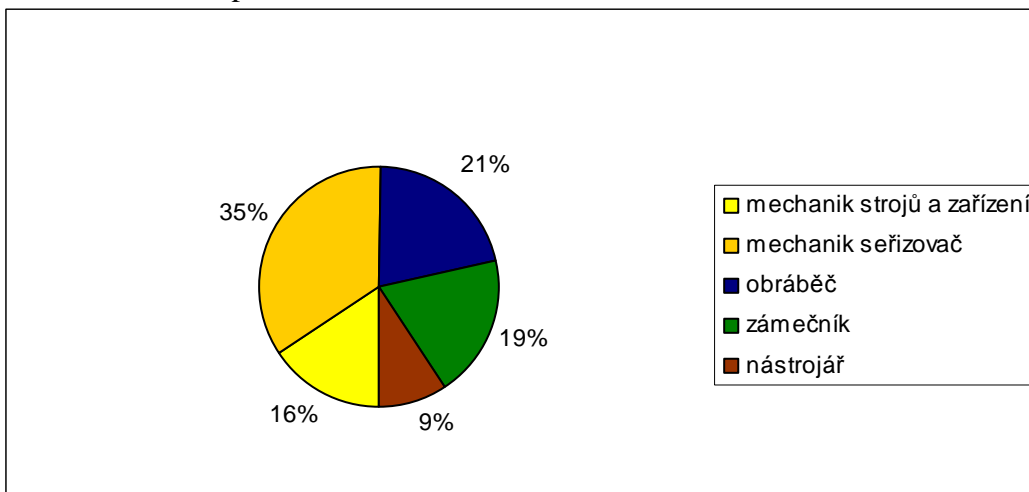
Tabulka 4.2: Přehled počtu respondentů

<b><i>název oboru</i></b>	<b><i>skutečný počet žáků</i></b>		<b><i>oslovený počet žáků</i></b>	
	<b>3.roč.</b>	<b>4.roč.</b>	<b>3.roč.</b>	<b>4.roč.</b>
Mechanik seřizovač	33	37	31	<b>26</b>
Mechanik strojů a zařízení	12	19	10	16
Nástrojář	19	x	15	x
Obráběč kovů	47	x	<b>35</b>	x
Zámečnick	32	x	32	x
	143	56	123	42
<b>Celkem</b>	<b>199</b>		<b>165</b>	

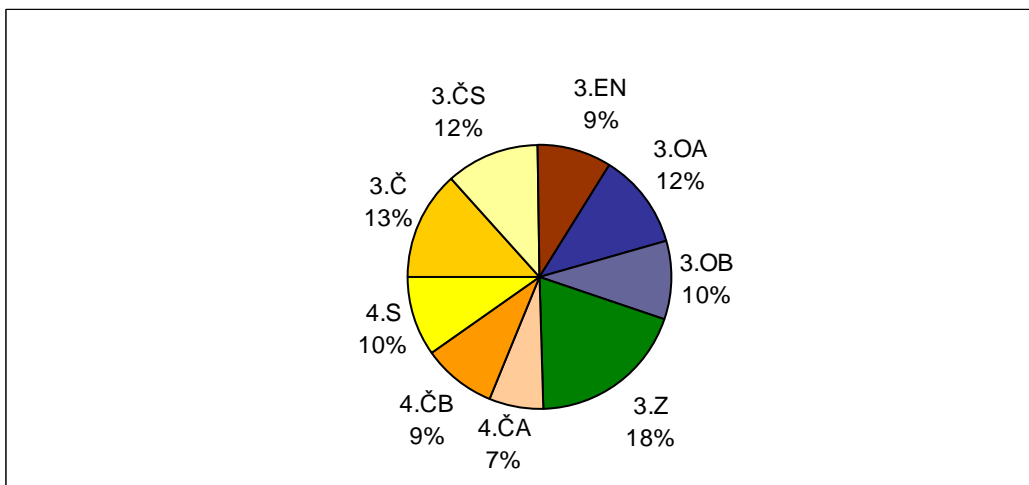
Oslovil jsem celkem 83 žáků z maturitních tříd a 82 žáků z nematuritních ročníků studujících v oborech strojírenského zaměření. Dle pohlaví jsem dotazníky netřídil, neboť se jedná o chlapecké třídy a pouze v jedné byly 3 dívky, tzn. 162 chlapců a 3 dívky.

Šetření proběhlo v devíti třídách třetích a čtvrtých ročníků a v pěti oborech, jak jsem graficky znázornil v obrázcích 4.1 a 4.2. Z toho ve třech tříletých oborech, jmenovitě Nástrojář (9 %), Obráběč kovů (21 %) a Zámečnick (19 %), a ve dvou čtyřletých Mechanik strojů a zařízení (16 %) a Mechanik seřizovač (35 %). U tříletých oborů se šetření účastnili pouze žáci závěrečného ročníku a u čtyřletých oborů to byli třetí (49,4 %) a čtvrté (50,6 %) ročníky.

Obrázek 4.1: Zastoupení oborů



Obrázek 4.2: Zastoupení dotázaných ve třídách



## **Zpracování shromážděných dat**

Shromážděná data jsem zpracoval v programu MS Excel pomocí statistických metod a graficky znázornil pomocí téhož programu. Využil jsem třídění prvního i druhého stupně a jen v jednom případě třetího stupně.

## **Problémy při shromažďování dat**

Při sběru dat se vyskytli tyto problémy. Plánoval jsem průzkum všech 199 žáků třetích a čtvrtých ročníků studujících ve strojírenských oborech. Z důvodů absence vyplnilo dotazník 165 žáků, což je 83 % základního souboru. Největší podíl na tom má třetí ročník obor Obráběč kovů a čtvrtý ročník obor Mechanik seřizovač.

## **4.2 Marketingový výzkum firem**

### **4.2.1 Přípravná fáze**

#### **Definování cíle, obsahu a hypotézy**

Vzdělávání na Střední škole technické je uskutečňováno jak po teoretické, tak praktické stránce a také absolvováním souvislé praxe v podnicích. Škola dostává z těchto firem dvojí zpětnou vazbu. V prvním případě zástupci firem tvrdí, že žáci jsou špatní a na praxi nepřipraveni. Druhý názor je, že problémy s žáky nejsou, že jsou spolehliví a chtějí na sobě pracovat. Otázkou je, který názor převažuje, v čem firmy vidí problémy a možnosti zlepšení, s čím jsou spokojeni a jak svou připravenost na praxi vnímají samotní žáci. Školu zajímá, jak zlepšit podmínky a proces výuky k lepší přípravě žáků tak, aby byli schopni se rychle adaptovat v pracovním prostředí.

## **Cíl výzkumu**

Cílem výzkumu bylo zjistit spokojenost spolupracujících firem, ve kterých žáci školy vykonávají souvislou praxi. Poté efektivně navrhnout doporučení k odstranění zjištěných nedostatků. Před začátkem výzkumu byly na základě konzultace s vedením školy stanoveny hypotézy a následně sestaveny dotazníky.

## **Obsah výzkumu**

Výzkum byl zaměřen na následující oblasti:

- Spokojenost spolupracujících firem s připraveností žáků pro podmínky na provozních pracovištích;
- Celková spokojenost se školou.

## **Hypotézy výzkumu**

H1: Více než 50 % zaměstnanců firem je celkově spokojeno s připraveností žáků na praxi.

H2: Alespoň 70 % pracovníků by nabídlo žákům školy zaměstnání.

## **Zdroje informací**

Výzkumem byla získávána primární data. Při jejich sběru jsem využil metodu písemného dotazování, jehož nástrojem byl dotazník o čtrnácti otázkách zařazený do přílohy č. 5. Firmy měli oproti žákům upravenou a kratší formu dotazníku s ohledem na zjišťované informace.

Vlastnímu sestavení dotazníku předcházela předvýzkum uskutečněný formou pohovorů s ředitelem školy a vedoucím odborné praxe. Na základě těchto informací byl sestaven dotazník pro firmy, který vycházel z některých otázek dotazníku pro žáky.

## Plán výzkumného projektu

Tabulka 4.3: Časový harmonogram realizace marketingového výzkumu

2008			2009			
říjen	listopad	prosinec	leden	únor	březen	duben
definování problému						
	plán výzkumu					
		předvýzkum				
		tvorba dotazníku				
					sběr dat	
					zpracování dat	
					analýza údajů	
					tvorba a návrh doporučení	

## Způsob tvorby výběrového souboru

V případě tohoto výzkumu tvoří základní soubor zaměstnanci strojírenských firem, u kterých naši žáci vykonávají souvislou praxi. Jedná se o třináct firem uvedených v tabulce 4.4. Výběrovým souborem se stalo třicet dva pracovníků deseti opavských firem, ve kterých je počet umístěných žáků vyšší než dva.

Tabulka 4.4: Seznam firem poskytujících souvislou praxi ve spolupráci se školou

Název	Sídlo	Počet umístěných žáků
Ostroj a.s.	Opava	31
Strojírna Vehovský	Otice	4
Arako, spol.s r.o.	Opava	4
Brano a.s.	Hradec n.Mor.	11
Armatury Group, a.s.	Kravaře	2
Armatury Klad, spol.s r.o.	Opava	3
Isotra s.r.o.	Opava	3
Ferrram, a.s.	Opava	6
PF Plasty Cz, s.r.o.	Chuchelná	2
Ganeko, spol. s r.o.	Opava	5
Femont Opava s.r.o.	Opava	3
Ostroj – Hansen + Reiders	Opava	1
TOP – Modern, spol. s r.o.	Opava	3



#### 4.2.2 Realizační fáze

##### Sběr dat

Tato etapa proběhla koncem března 2009. Dotazníky jsem předával osobně vybraným kontaktním osobám. Ty zajistili jejich vyplnění do sedmi dnů u zaměstnanců, kteří mají žáky na starost. Poté jsem dotazníky opět osobně vyzvedl.

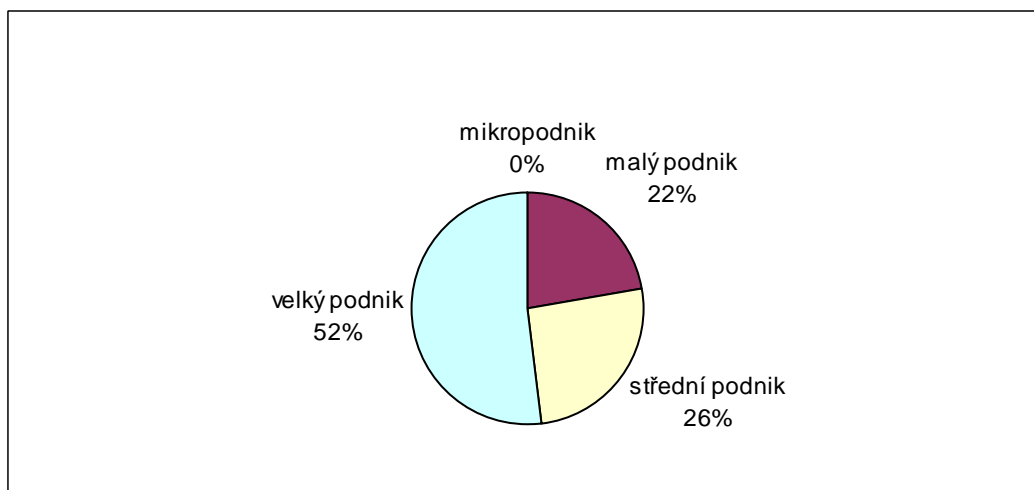
Oslovil jsem deset firem z Opavy a blízkého okolí, ve kterých vykonávají naši žáci souvislou praxi. Od dvou oslovených firem se mi nepodařilo získat ani jeden vyplněný dotazník. Celkem jsem vyhodnotil 27 dotazníků. Snažil jsem se z firem získat dotazníky v určitém poměru vzhledem k počtu žáků na praxi a počtu oborů, ze kterých jsou. Počet dotazníků do firmy byl předáván na základě mého odhadu a ochotě firem dotazníky přijmout. Přehled oslovených firem s počtem žáků v nich umístěných a počtem respondentů uvádím v procentuálním vyjádření v tabulce 4.5.

Tabulka 4.5: Přehled oslovených firem

<i><b>firma</b></i>	<i><b>sídlo</b></i>	<i><b>počet žáků</b></i>	<i><b>počet respondentů</b></i>
Ostroj a.s.	Opava	42,5 %	22,2 %
Brano a.s.	Hradec n. Mor.	15,1 %	22,2 %
Ferram, a.s.	Opava	8,2 %	14,8 %
Ganeko, spol. s r.o.	Opava	6,8 %	0,0 %
Strojírna Vehovský	Otice	5,5 %	11,1 %
Arako, spol. s r.o.	Opava	5,5 %	11,1 %
Armatury Klad, spol. s r.o.	Opava	4,1 %	3,7 %
Isotra s.r.o.	Opava	4,1 %	7,4 %
Femont Opava s.r.o.	Opava	4,1 %	0,0 %
TOP - Modern, spol. s r.o.	Opava	4,1 %	7,4 %
$n_i$		100,0 %	100,0 %

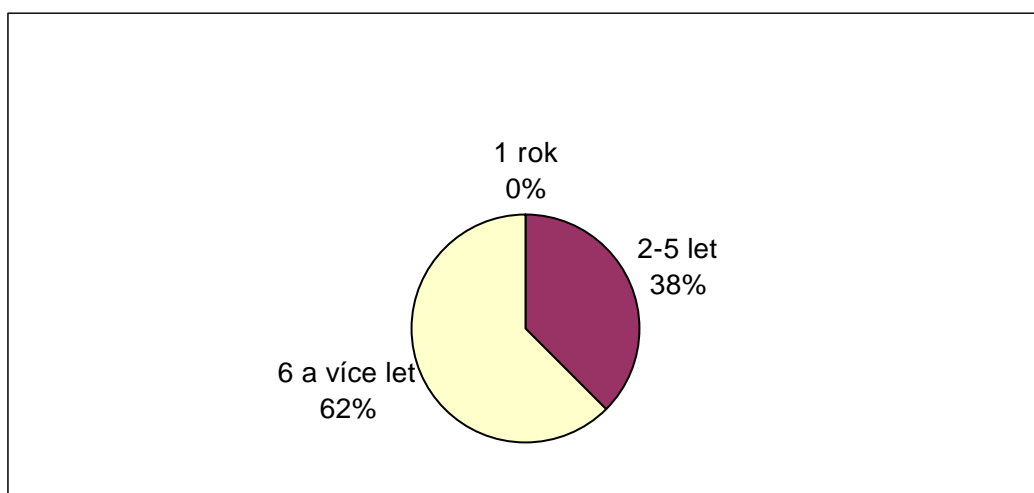
Šetření proběhlo ve třech malých firmách (22 % respondentů), dvou středních (26 %) a tří velkých (52 %), jak je znázorněno na obrázku 4.3.

Obrázek 4.3: Rozložení respondentů v podnicích

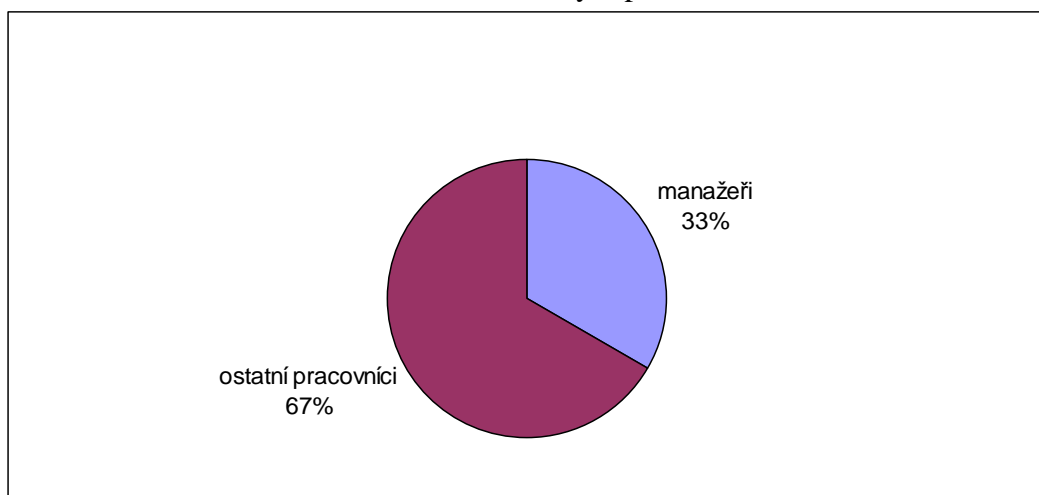


Z hlediska délky spolupráce proběhlo šetření ve třech podnicích s délkou spolupráce 2-5 let (38 % dotázaných) a v pěti firmách s délkou spolupráce 6 a více let (62 %), viz obrázek 4.4. Dotazníky vyplnilo 9 manažérů (33 %) a 18 dalších zaměstnanců (67 %), kteří mají ve svých firmách některé z žáků na starost, viz obrázek 4.5.

Obrázek 4.4: Rozložení respondentů dle délky spolupráce se školou



Obrázek 4.5: Podíl manažerů k ostatním osloveným pracovníkům



### **Zpracování shromážděných dat**

Podobně jako u výzkumu žáků jsem shromážděná data zpracoval v programu MS Excel pomocí statistických metod, přičemž jsem využil třídění prvního a druhého stupně.

### **Problémy při shromažďování dat**

Při sběru dat se vyskytl pouze tento problém. Oslovil jsem zaměstnance všech deseti vybraných firem, ale u dvou z nich jsem neuspěl. V jedné z nich mi slíbili vyplnění dotazníků, ale nakonec mi po několika odkladech a podezření ze „špionáže“ sdělili, že na to nemají čas.

## **5. Analýza spokojenosti s odborným vzděláváním ve strojírenských oborech na Střední škole technické v Opavě**

V této kapitole jsem vyhodnotil jednotlivé výsledky měření spokojenosti s odborným vzděláváním na Střední škole technické v Opavě a to zvláště spokojenost žáků a firem. Pro větší přehlednost jsem uvedl výsledky také v mnou vytvořených grafech a tabulkách. Grafy neuvedené v této kapitole jsou součástí přílohy č. 3.

### **5.1. Analýza spokojenosti žáků**

V této části jsem se zaměřil na výsledky spokojenosti žáků.

#### **5.1.1 Výběr střední školy**

V otázce **co mělo největší vliv na rozhodnutí žáků při výběru školy** odpovědělo 20,4 % dotázaných, že je nejvíce ovlivnila perspektiva zaměstnání. Velký vliv měl také studijní obor (15,9 %) a následně blízkost bydliště (12,4 %). Čtvrtým nejvíce uváděným důvodem byl prospěch na základní škole (11,6 %). 8,7 % respondentů uvedlo, že školu navštěvoval rodinný příslušník nebo kamarád a 8,2 % nejvíce ovlivnilo doporučení známých. Akcí Informa, kterou škola každým rokem pořádá, bylo ovlivněno 6,6 %. Překvapivě dobrou pověst školy jako důvod pro její výběr uvedlo jen 2,6 % dotázaných. Mezi jinými důvody (2,9 %) žáci nejvíce zmiňovali, že neměli jinou možnost a také, že měli představu snadnosti přijímací či maturitní zkoušky.

Když jsem porovnal odpovědi žáků maturitních (čtyřletých) a nematuritních (tříletých) oborů, zjistil jsem, že je shodně nejvíce ovlivnila perspektiva zaměstnání, ale v pořadí dalších faktorů se rozcházejí. Zatímco odpovědi žáků maturitních oborů se v pořadí prvních tří neliší od celku, žáci nematuritních oborů uvedli jako druhý nejčastější důvod prospěch na základní škole (15,3 %), který se u maturitních objevil až

na šestém místě, a na třetím místě studijní obor (14,8 %). Jako čtvrtý faktor, který ovlivnil jejich rozhodnutí, uvedli žáci čtyřletých oborů doporučení známých (9,9 %) a žáci tříletých blízkost bydliště (12,8 %). Velké rozdíly se také objevili v pořadí devátém až desátém jak je vidět v tabulce 5.1.

Tabulka 5.1: Co nejvíce ovlivnilo žáky při výběru střední školy

Pořadí	Faktor ovlivňující výběr školy	Celek	Obory			
			Maturitní		Nematuritní	
			Pořadí	%	Pořadí	%
1.	perspektiva zaměstnání	20,4 %	1.	20,3 %	1.	20,4 %
2.	studijní obor	15,9 %	2.	17,0 %	3.	14,8 %
3.	blízkost bydliště	12,4 %	3.	12,1 %	4.	12,8 %
4.	prospěch na základní škole	11,6 %	6.	7,7 %	2.	15,3 %
5.	školu již navštěvoval rodinný příslušník, kamarád	8,7 %	5.	9,3 %	5.	8,2 %
6.	doporučení známých	8,2 %	4.	9,9 %	7.	6,6 %
7.	prohlídka školy na akci Informa	6,6 %	7.	5,5 %	6.	7,7 %
8.	přání rodičů	5,0 %	8.	4,9 %	8.	5,1 %
9.-10.	byl jsem nucen přestoupit z jiné školy	2,9 %	9.	4,4 %	12.	1,5 %
	jiný důvod	2,9 %	10.	3,8 %	11.	2,0 %
11.-12.	dobrá pověst školy	2,6 %	12.	2,2 %	9.	3,1 %
	sportovní vyžití	2,6 %	11.	2,7 %	10.	2,6 %
	$n_i$	100,0%		100,0 %		100,0 %

### 5.1.2 Spokojenost s náplní oboru a vyučovanými předměty

Více jak polovina žáků je spokojena s náplní oboru (52,7 %). 35,2 % dotázaných zaujalo neutrální postoj a jen 12,1 % je nespokojeno. Když pak srovnám spokojenost v jednotlivých oborech (Tab. 5.2), nejspokojenější jsou žáci v oboru Obráběč 62,9 %, Mechanik seřizovač 59,7 % a také Nástrojář 53,4 %, ti dokonce nevyjádřili žádnou nespokojenost. Naopak nejnespokojenější jsou žáci učebního oboru Zámečnick 21,9 %.

Tabulka 5.2: Spokojenost s náplní oboru

název oboru	velmi spokojen	spokojen	neutrální	nespokojen	velmi nespokojen	$n_i$
Mechanik strojů a zařízení	0,0 %	46,2 %	42,3 %	11,5 %	0,0 %	100%
Mechanik seřizovač	5,3 %	54,4 %	26,3 %	10,5 %	3,5 %	100%
Obráběč	8,6 %	54,3 %	31,4 %	2,9 %	2,9 %	100%
Zámečnick	3,1 %	31,3 %	43,8 %	12,5 %	9,4 %	100%
Nástrojář	6,7 %	46,7 %	46,7 %	0,0 %	0,0 %	100%
celek	4,8 %	47,9 %	35,2 %	8,5 %	3,6 %	100%

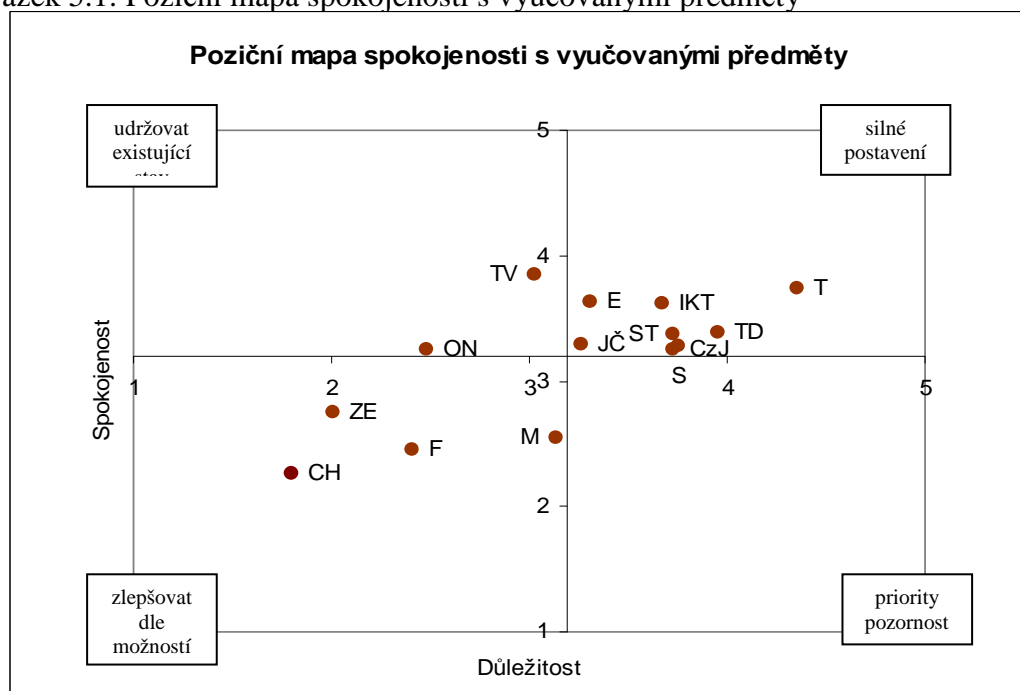
Nespokojení žáci mohli, prostřednictvím otevřené otázky, sdělit, co by změnili v náplni oboru. Toho využilo celkem 38 žáků. Mezi respondenty převažoval názor na změnu přístupu učitelů (34 %), 12,5 % by uvítalo více praxe a stejné procento dotázaných si přálo více technických předmětů. Vyskytli se také názory na změnu třídního kolektivu, požadavek na více hodin informatiky a méně hodin nedůležitých předmětů nebo změnu celkově všeho.

Ve druhé otázce žáci hodnotili důležitost předmětů, které se učí, a spokojenost s nimi. K hodnocení jsem vybral pouze ty předměty, které jsou během celého studia vyučovány ve všech pěti oborech účastnících se šetření (Tab. 5.3). Na základě výsledných odpovědí jsem sestavil poziční mapu (Obr. 5.1).

Tabulka 5.3: Seznam společných vyučovaných předmětů ve vybraných oborech

<i><b>název předmětu</b></i>	<i><b>zkratka</b></i>	<i><b>název předmětu</b></i>	<i><b>zkratka</b></i>
Český jazyk a literatura	JČ	Informační a komunikační tech.	IKT
Cizí jazyk	CzJ	Ekonomika	E
Občanská nauka	ON	Technická dokumentace	TD
Matematika	M	Strojírenská technologie	ST
Fyzika	F	Strojnictví	S
Chemie	CH	Technologie	T
Základy ekologie	ZE	Tělesná výchova	TV

Obrázek 5.1: Poziční mapa spokojenosti s vyučoványými předměty



Jak z poziční mapy vyplývá mezi nejdůležitější předměty dle respondentů patří především Technologie (4,35), dále pak Technická dokumentace (3,96), Strojnictví (3,75), Strojírenská technologie (3,73), Cizí jazyky (3,73) a Informační a komunikační technologie (3,68), což jsou převážně odborné předměty. Naopak za nejméně důležité považují žáci Chemii (1,8) a Základy ekologie (2,0).

Nejspokojenější jsou žáci s předměty Tělesná výchova (3,85), Technologie (3,74), Ekonomika (3,63) a Informační a komunikační technologie (3,62). Nejméně spokojeni jsou s Chemií (2,26), Fyzikou (2,45) a Matematikou (2,55).

Dle této poziční mapy se jeví jako nejlépe hodnocené předměty podle důležitosti a spokojenosti Technologie, Tělesná výchova a Informační a komunikační technologie. Nejhuře vnímaným předmětem je Matematika, která se v poziční mapě nachází na hranici kvadrantu priority pozornosti. Žáci ji sice považují jen za středně důležitou, ale zároveň jsou s ní poměrně nespokojeni. Většina předmětů se nachází v dolní polovině kvadrantu silného postavení, ale ani jeden v oblasti priorit.

Srovnání spokojenosti maturitních a nematuritních oborů s výše uvedenými čtrnácti předměty uvádím v následující tabulce (5.4). Do tabulky jsem uvedl pouze první a poslední tři předměty.

Tabulka 5.4: Spokojenost s předměty dle typu oborů

<b>pořadí</b>	<b>Maturitní obory</b>	<b>body</b>	<b>Nematuritní obory</b>	<b>body</b>
1.	Tělesná výchova	3,95	Technologie	3,77
2.	Informační a komunikační tech.	3,87	Český jazyk a literatura	3,72
3.	Technologie	3,71	Tělesná výchova	3,71
...	...	...	...	...
12.	Základy ekologie	2,69	Matematika	2,38
13.	Fyzika	2,49	Fyzika	2,16
14.	Chemie	2,08	Chemie	2,07

V dotazníku jsem použil dvě otevřené otázky týkající se vyučovaných předmětů, ve kterých se respondenti mohli vyjádřit i k jiným předmětům, než uvedeným v tabulce 5.3.

V první z těchto otevřených otázek mohli žáci vyjádřit, který předmět nemají rádi z důvodu přístupu učitele. Tím jsem chtěl zjistit, ve kterých předmětech vnímají žáci největší problémy s učiteli. Na tuto otázku odpovědělo 136 žáků (82,5 %). Respondenti většinou uvedli jen názvy předmětů (jeden i více), někdy ovšem i jméno učitele, se kterým jsou nespokojeni. Jména ovšem z důvodu kolegiality nemohu a nechci uvádět, nejen v této práci.

Nejméně oblíbeným předmětem z důvodu přístupu učitele je Matematika s opravdu vysokými 41,3 % v poměru k ostatním předmětům. Dalšími neoblíbenými předměty s již ne tak velkými podíly jsou Technologie (8,7 %), Český jazyk (8,7 %) a Anglický jazyk (7 %).

Tabulka 5.5: Neoblíbenost předmětu z důvodu přístupu učitele

název předmětu	obor		celek
	maturitní	nematuritní	
Matematika	33,7 %	48,8 %	41,3 %
Technologie	7,0 %	10,5 %	8,7 %
Český jazyk	9,3 %	8,1 %	8,7 %
Anglický jazyk	5,8 %	8,1 %	7,0 %
Info. a komu. technologie	8,1 %	3,5 %	5,8 %
Základy technické mechaniky	11,6 %	0,0 %	5,8 %
Technická dokumentace	8,1 %	1,2 %	4,7 %
Ekonomika	4,7 %	4,7 %	4,7 %
Fyzika	5,8 %	2,3 %	4,1 %
Tělesná výchova	3,5 %	3,5 %	3,5 %
Jiné	2,3 %	9,3 %	5,8 %
$n_i$	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Při porovnání maturitních a nematuritních oborů lze vysledovat určité rozdíly, jak ukazuje tabulka 5.5. Matematika sice v obou případech vychází pro obě skupiny jako nejproblematictější, ovšem nespokojenější jsou žáci v nematuritních oborech. V případě druhého předmětu se názory rozcházejí. Maturitní třídy nejsou spokojeny s přístupem učitelů v předmětu Základy technické mechaniky (11,6 %) a nematuritní třídy jsou nespokojeni s učiteli Technologie (10,5 %). Třetím nejhůře hodnoceným předmětem pro oba typy oborů je Český jazyk, u nematuritních ještě Anglický jazyk.



V druhé z otevřených otázek žáci vyjadřovali, který předmět nemají rádi z důvodu náročnosti učiva. Odpovědělo celkem 151 žáků (91,6 %) Zde se objevily čtyři předměty, které nejsou mezi respondenty oblíbené z důvodu jejich náročnosti: Základy technické mechaniky 26 %, opět Matematika 18,4 %, Český jazyk 15,8 % a Technologie 14,3 %.

Při srovnání neoblíbenosti předmětu pro jeho náročnost mezi typem oboru se výsledky docela zásadně liší, což je patrné v tabulce 5.6. Z důvodu náročnosti je nejméně oblíbeným předmětem pro maturitní obory předmět Základy technické mechaniky (46,4 %), kdežto pro nematuritní je to Technologie (24,4 %). U maturitních oborů pak následuje Český jazyk (20,9 %) a Matematika (14,5 %) a u nematuritních Matematika (23,3 %) a Strojnictví (11,6 %).

Tabulka 5.6: Neoblíbenost předmětu z důvodu jeho náročnosti

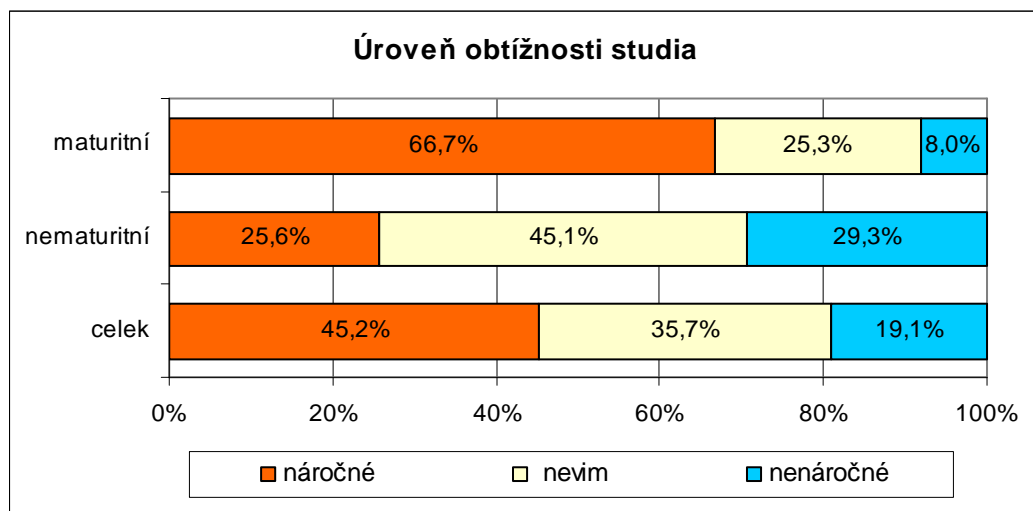
název předmětu	obor		celek
	maturitní	nematuritní	
Základy technické mechaniky	46,4 %	0,0 %	26,0 %
Matematika	14,5 %	23,3 %	18,4 %
Český jazyk	20,9 %	9,3 %	15,8 %
Technologie	6,4 %	24,4 %	14,3 %
Anglický jazyk	5,5 %	5,8 %	5,6 %
Strojnictví	0,0 %	11,6 %	5,1 %
Technická dokumentace	0,0 %	5,8 %	2,6 %
Německý jazyk	0,0 %	3,5 %	1,5 %
SZ	0,0 %	7,0 %	3,1 %
Ekonomika	0,0 %	3,5 %	1,5 %
Jiné	6,4 %	5,8 %	6,1 %
$n_i$	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Úroveň obtížnosti studia mohli respondenti hodnotit v jedné z otázek zvlášť pomocí pěti úrovněvé škály od velmi náročné po nenáročnou. 43,3 % z nich považuje studium za spíše náročné a jen 1,9 % za velmi náročné. Naopak 15,9 % žáků považuje studium za spíše nenáročnou a 3,2 % za nenáročnou.

Z grafu v obrázku 5.4 je zřejmé, že respondenti z maturitních oborů považují studium svých oborů za náročné (66,7 %), kdežto mezi respondenty z nematuritních

oborů převažuje nerozhodnost (45,1 %). 23,2 % dotázaných nematurantů pokládá studium za spíše nenáročné a stejné množství naopak za spíše náročné.

Obrázek 5.4: Úroveň obtížnosti studia



## Shrnutí

Více jak polovina žáků je spokojena s náplní oboru, přičemž nejspokojenější jsou žáci oboru Obráběč a oboru Mechanik seřizovač. Nejméně spokojenými jsou žáci oboru Zámečnick. Nespokojeni žáci by přivítali změnu k lepšímu v přístupu učitelů, více praxe a technických předmětů.

Žáci považují za nejdůležitější předměty odborné a to Technologii, Technickou dokumentaci, Strojnictví a Strojírenskou technologii, dále pak Cizí jazyky a Informační a komunikační technologii. Všechny tyto předměty mají na škole z hlediska poziční mapy silné postavení. Nejspokojenější jsou žáci s předměty Tělesná výchova, Technologie, Ekonomika a Informační a komunikační technologie.

Nejhůře vnímaným předmětem je Matematika, která je nejméně oblíbeným předmětem z důvodu přístupu učitele a druhým nejméně oblíbeným předmětem z důvodu náročnosti učiva. Přístup učitelů se maturantům nelíbí také v předmětu Základy technické mechaniky, který nemá ráda téměř polovina žáků i z důvodu

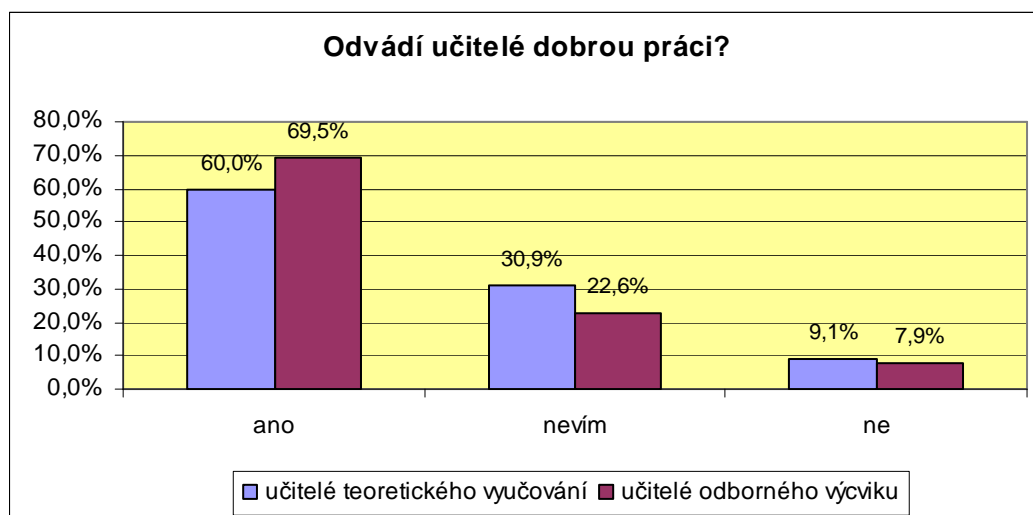
náročnosti. Zatímco nematuranti si zoufají u předmětu technologie, který nemají rádi hlavně pro jeho náročnost, ale také z důvodu přístupu učitelů. Necelá polovina žáků, 70 % z nich tvoří maturanti, si myslí, že studium na této škole je náročné.

### 5.1.3 Analýza spokojenosti s učiteli

Jelikož na vzdělávacím procesu ve strojírenských oborech se podílejí dva druhy učitelů, učitelé teoretického vyučování a učitelé praktického výcviku, bude zajímavé jejich srovnání vzhledem ke spokojenosti žáků.

Respondenti si myslí, že učitelé v hodinách ve škole i na odborném výcviku odvádí dobrou práci. V tomto směru mají žáci podobný názor na obě skupiny učitelů, jak je patrné z grafu na obrázku 5.5. Celkově však lépe hodnotí učitele odborného výcviku, což se projevilo v odpovědích v několika otázkách.

Obrázek 5.5: Odvádí učitelé dobrou práci?



Z celkového počtu respondentů si 60 % myslí o učitelích teoretického vyučování, že odvádí dobrou práci a jen 9,1 % je opačného názoru. 30,9 % je nerozhodných.

Při srovnání typů oborů, mají lepší mínění o učitelích v tomto směru žáci nematuritních tříd (67 % ano) než v maturitních oborech (53 % ano). Přičemž nejhůře hodnotí práci učitele žáci v oboru Mechanik seřizovač, kde na tuto otázku odpovědělo ano jen 43,9 % dotázaných a ne až 14 %, což bylo nejvíce ze všech oborů, a také žáci oboru Zámečník (53,1 % ano). Vysoké procento odpovědi ano bylo v oborech Obráběč kovů (77,1 %), Nástrojář (73,3 %) a Mechanik strojů a zařízení (73 %).

O učitelích odborného výcviku si 69,5 % respondentů myslí, že odvádí dobrou práci a jen 7,9 % je opačného názoru. 22,6 % je nerozhodných.

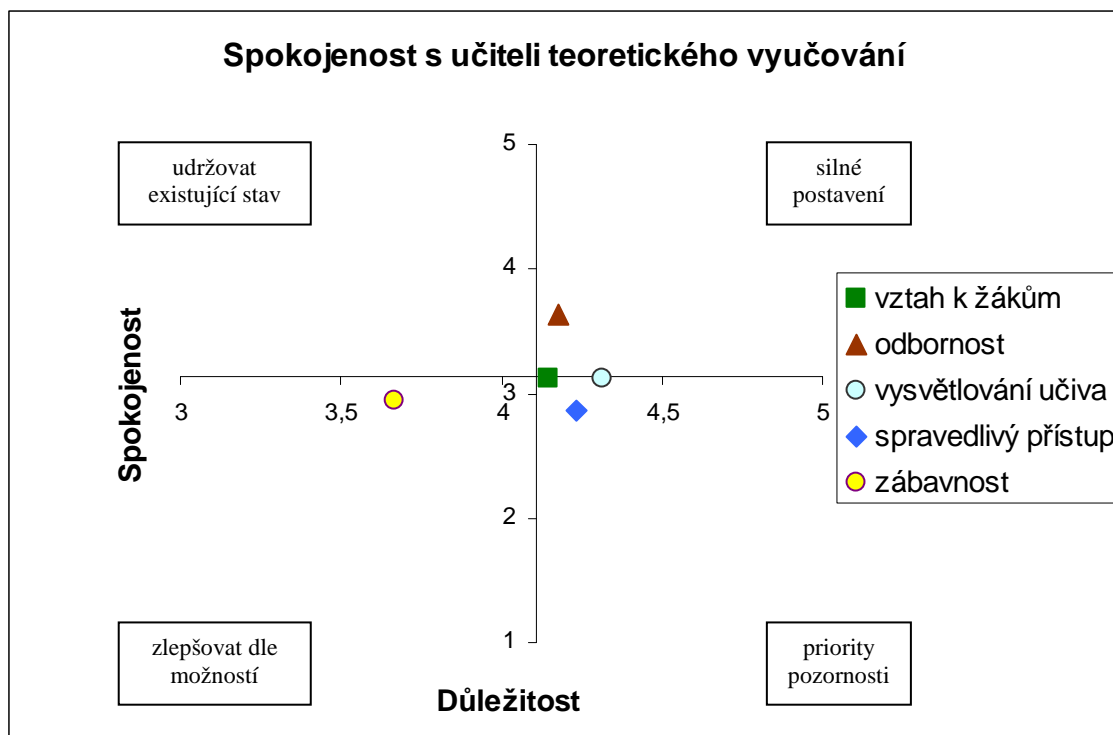
Při srovnání mezi obory, lépe smýšlejí o učitelích v tomto směru žáci maturitních tříd (74,7 % ano) než v nematuritních oborech (64,2 % ano), což je přesně naopak než v případě učitelů teoretického vyučování. Přičemž nejhůře hodnotí práci učitelů žáci v oboru Zámečník, kde na tuto otázku odpovědělo „ano“ jen 53,1 %, to je nejméně ze všech oborů. Vysoké procento odpovědi „ano“ cca 72 % bylo ve všech ostatních oborech, v oboru Mechanik strojů a zařízení až 80,8 %.

Respondenti také hodnotili obě skupiny učitelů na základě vyjádření spokojenosti s pěti faktory, které posoudili i z hlediska jejich důležitosti. Na základě vyhodnocení těchto odpovědí jsem sestavil dvě poziční mapy. Jedna znázorňuje spokojenost s učiteli teoretického vyučování (Obr. 5.6) a druhá spokojenost s učiteli odborného výcviku (Obr. 5.7). Posuzovanými faktory byl vztah k žákům, odbornost, vysvětlování učiva, spravedlivý přístup a zábavnost. Těmto faktorům žáci přidělovali body na škále jedna až pět, kdy hodnota jedna znamenala nejméně důležité a nejnižší spokojenost a hodnota pět znamenala nejdůležitější a nevyšší spokojenost.

V případě posuzování učitelů teoretického vyučování je průměrná hodnota důležitosti faktorů 4,1 a průměrná hodnota spokojenosti 3,14. Tyto hodnoty tvoří střed poziční mapy na obrázku 5.6. Z této poziční mapy je zřejmé, že nejdůležitějším faktorem je vysvětlování učiva (4,32) a naopak nejméně důležitým je zábavnost (3,66). Nejspokojenější jsou žáci s odborností pedagogů (3,63), ale nejméně spokojeni jsou se

spravedlivým přístupem (2,87) a zábavností (2,95). Spokojenost se vztahem k žákům vyjadřuje hodnota 3,12 a s vysvětlováním učiva rovněž 3,12.

Obrázek 5.6: Poziční mapa spokojenosti s učiteli teoretického vyučování



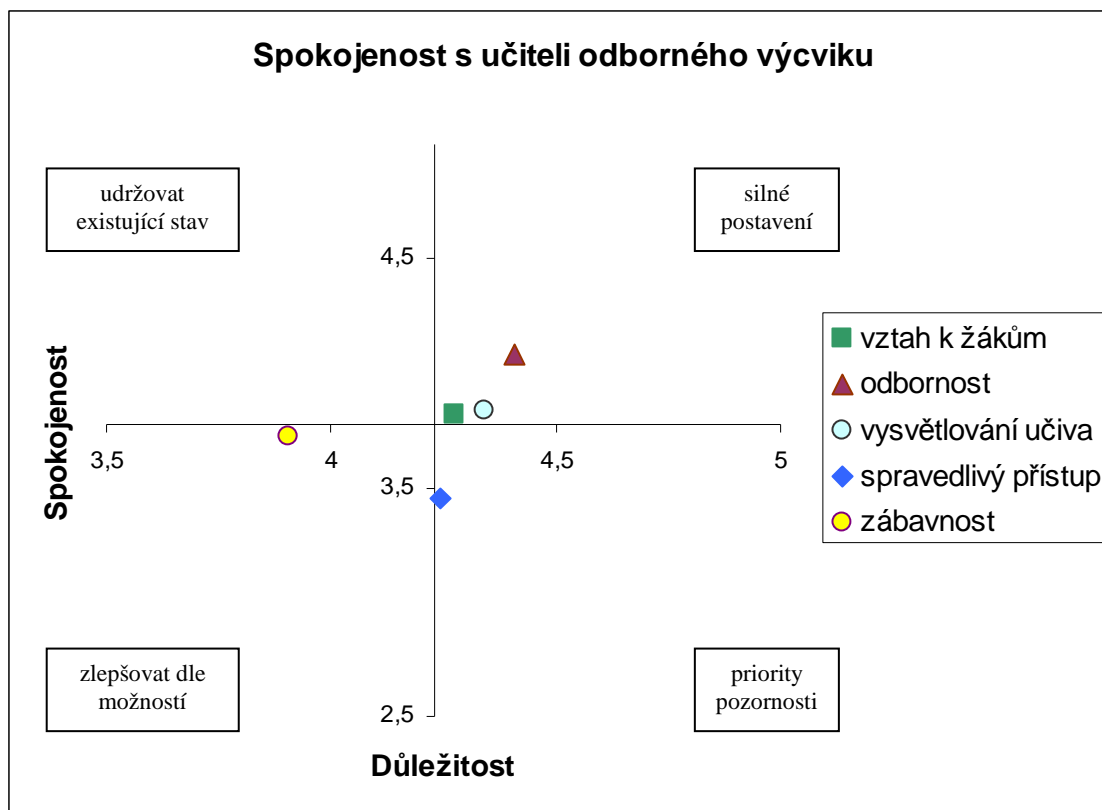
Při porovnání mezi obory jsou mírně nespokojenější nematuranti a nejméně spokojeni jsou Zámečníci, kde se hodnoty spokojenosti pohybují v průměru 2,78 bodů a uvedené faktory se nachází spíše v kvadrantu „priority pozornosti“.

V případě učitelů odborného výcviku tvoří střed poziční mapy na obrázku 5.7 průměrná hodnoty 4,23 (důležitost) a 3,78 (spokojenost). Z této poziční mapy je patrné, že nejdůležitějším faktorem v případě této skupiny učitelů je odbornost (4,41) a nejméně důležitým je stejně jako u učitelů teoretického vyučování zábavnost (3,9). Nejspokojenější jsou žáci s odborností učitelů odborného výcviku (4,1), ale nejméně spokojeni s jejich spravedlivým přístupem (3,45).

Při porovnání mezi obory jsou nejméně spokojeni opět nematuranti a nejvíce pak opět v oboru Zámečník, kde se hodnoty spokojenosti pohybovaly v průměru 3,38 bodů a hodnocené faktory se nacházejí spíše v kvadrantu zlepšovat dle možností.

Naopak nejspokojenější jsou žáci oboru Mechanik strojů a zařízení s průměrem spokojenosti 4,32. U těchto žáků se všechny faktory nacházejí v kvadrantu silného postavení.

Obrázek 5.7: Poziční mapa spokojenosti s učiteli odborného výcviku



Porovná-li obě poziční mapy (Obr. 5.6 a 5.7), můžu říct, že z hlediska pozic jednotlivých faktorů dopadlo hodnocení obou skupin učitelů téměř stejně. Nejlépe je hodnocen faktor odbornosti, který se nachází v kvadrantu silného postavení. Zábavnost učitelů je v kvadrantu zlepšovat dle možností. Nejhorše hodnoceným faktorem je spravedlivý přístup, který je v oblasti priority pozornosti. Hodnocení vztahu k žákům a vysvětlování učiva se liší. U učitelů odborného výcviku jsou v kvadrantu silného postavení, ale u učitelů teoretického vyučování v kvadrantu priority pozornosti.

Z hlediska průměrných hodnot dosáhli učitelé odborného výcviku vyšší hodnoty spokojenosti (3,78), než učitelé teoretického vyučování (3,14). Přitom důležitost sledovaných faktorů je u obou skupin učitelů přibližně stejná (teoretické vyučování - 4,1, odborný výcvik 4,23).

V případě učitelů teoretického vyučování respondenti vyjadřovali souhlas či nesouhlas s následujícími čtyřmi tvrzeními o těchto učitelích, se kterými pouze v jednom případě nesouhlasili.

73,8 % respondentů tvrdí, že učitelům může sdělit svůj názor a diskutovat s nimi. Kladněji se vyjadřovali žáci nematuritních oborů (77,8 %), zvláště pak Nástrojářů (93,3 %) a Obráběči kovů (85,7 %).

78,9 % dotázaných souhlasí, že když něčemu v hodině nerozumí, může se kdykoli zeptat. Tato hodnota se příliš nelišila napříč obory.

59,4 % žáků nesouhlasí s tvrzením, že se učitelé věnují přiměřeně každému žákovi. Tento nesouhlas převažuje i napříč obory, nejvíce pak v oborech nematuritních Zámečníků (81,2 %) a Obráběč kovů (62,9 %).

84,1 % respondentů důvěřuje svému třídnímu učiteli a to více v nematuritních oborech (90 %), zvláště Nástrojářů (100 %). Měně důvěry k třídnímu učiteli je v maturitních oborech (78,6 %). Nejnížší důvěru mají třídní učitelé v oboru Mechanik strojů a zařízení (55,6 %).

Výsledky odpovědí na uvedená tvrzení, jsou velmi dobrým hodnocením učitelů teoretického vyučování. To že se nevěnují přiměřeně stejně každému žákovi, nemusí vyznívat negativně, když vezmu v úvahu, že každý žák je jiný a potřebuje individuální přístup. Z tohoto pohledu jde také dobré hodnocení.

Nyní následuje celkové hodnocení s učiteli obou skupin. Vzhledem k velmi nízkým absolutním četnostem v krajních proměnných „velmi spokojen“ a „velmi nespokojen“ jsem, u výsledků spokojenosti s učiteli teoretického vyučování, kontingenční tabulku 5.7 překategorizoval. Z důvodu srovnání jsem totéž učinil u hodnocení učitelů odborného výcviku v tabulce 5.8., ikdyž velmi nízké absolutní četnosti jsou jen v krajní proměnné „velmi nespokojen“.

Tabulka 5.7: Celková spokojenost s učiteli teoretického vyučování

<i><b>název oboru</b></i>	<i><b>spokojen</b></i>	<i><b>neutrální</b></i>	<i><b>nespokojen</b></i>	<i><b>n<sub>i</sub></b></i>
<b>Mechanik strojů a zařízení</b>	73,1 %	23,1 %	3,8 %	100,0 %
<b>Mechanik seřizovač</b>	38,6 %	49,1 %	12,3 %	100,0 %
<b>Obráběč</b>	62,9 %	34,3 %	2,9 %	100,0 %
<b>Zámečnick</b>	25,0 %	62,5 %	12,5 %	100,0 %
<b>Nástrojář</b>	46,7 %	53,3 %	0,0 %	100,0 %
<b>celek</b>	<b>47,3 %</b>	<b>44,8 %</b>	<b>7,9 %</b>	<b>100,0 %</b>

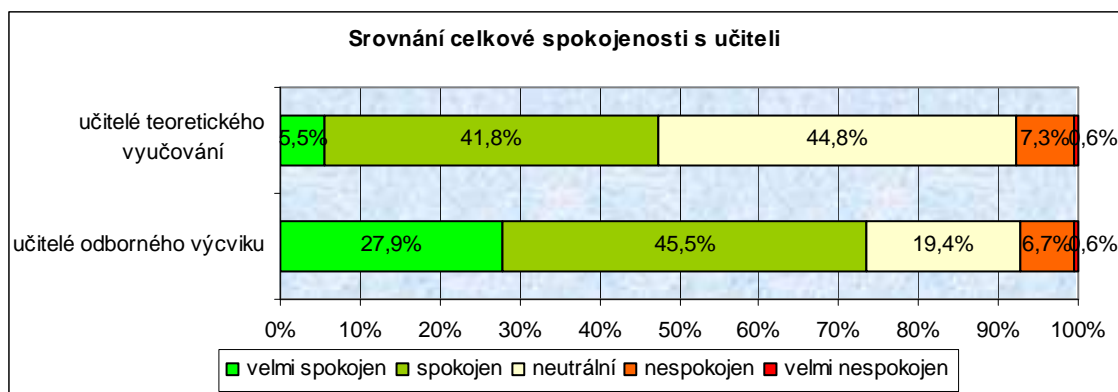
Jak je uvedeno v tabulce 5.7, jen 47,3 % dotázaných je spokojeno s učiteli teoretického vyučování. Velká část (44,8 %) zaujímá neutrální postoj. Nejspokojenější jsou žáci oboru Mechanik strojů a zařízení (73,1 %) a Obráběč kovů (62,9 %). Žáci oboru Zámečnick jsou nejvíce neutrální (62,5 %).

Tabulka 5.8: Celková spokojenost s učiteli odborného výcviku

<i><b>název oboru</b></i>	<i><b>spokojen</b></i>	<i><b>neutrální</b></i>	<i><b>nespokojen</b></i>	<i><b>n<sub>i</sub></b></i>
<b>Mechanik strojů a zařízení</b>	80,8 %	7,7 %	11,5 %	100 %
<b>Mechanik seřizovač</b>	70,2 %	26,3 %	3,5 %	100 %
<b>Obráběč</b>	85,7 %	14,3 %	0,0 %	100 %
<b>Zámečnick</b>	59,4 %	25,0 %	15,6 %	100 %
<b>Nástrojář</b>	73,3 %	13,3 %	13,3 %	100 %
<b>celek</b>	<b>73,4 %</b>	<b>19,4 %</b>	<b>7,2 %</b>	<b>100 %</b>

S učiteli odborného výcviku je spokojeno až 73,4 % žáků. 19,4 % je neutrálních a pouze 7,2 % je nespokojeno. Ve všech sledovaných oborech je spokojenost žáků s učiteli odborného výcviku nad 50 %. Nejspokojenější jsou žáci oboru Obráběč kovů (85,7 %) s nulovou nespokojeností. Žáci oboru Zámečnick jsou opět nejvíce neutrální (25,0 %).

Obrázek 5.8: Srovnání celkové spokojenosti s učiteli





Z grafu na obrázku 5.8 je patrná jasná převaha spokojenosti respondentů s učiteli odborného výcviku nad spokojeností s učiteli teoretického vyučování, která nedosáhla celkově ani 50 %. Zatímco 45,5 % respondentů je celkově spokojeno s učiteli odborného výcviku a dokonce 27,9 % je velmi spokojeno. Neutrální stanovisko žáci více zaujímají u učitelů teoretického vyučování.

Výpočtem jsem zjistil, že 60,3 % žáků je celkově spokojeno se všemi učiteli školy, 32,1 % je neutrálních a jen 7,6 % spokojeno s učiteli školy není.

## **Shrnutí**

Respondenti si myslí, že učitelé v hodinách ve škole i na odborném výcviku odvádí dobrou práci. O učitelích odborného výcviku si to nejvíce myslí maturanti, zatímco o učitelích teoretického vyučování takto uvažují nematuranti.

Více jak polovina žáků je celkově spokojena se všemi učiteli školy, přičemž nejspokojenější jsou Obráběči kovů a nejvíce neutrální Zámečníci. Značný podíl na celkové spokojenosti s učiteli mají učitelé odborného výcviku, s nimiž je spokojeno téměř tři čtvrtiny žáků, zatímco s učiteli teoretického vyučování jen necelá polovina.

Nejlépe hodnotili respondenti obě skupiny učitelů z hlediska odbornosti, u které mají učitelé silné postavení. Z hlediska vysvětlování učiva a vztahu k žákům má škola u učitelů odborného výcviku také silné postavení, ovšem u učitelů teoretického vyučování jde o prioritu na kterou je třeba zaměřit pozornost. Prioritou pozornosti by u obou skupin učitelů měl být spravedlivý přístup, který byl hodnocen nejhůře. Zábavnost učitelů by se měla zlepšovat dle možností.

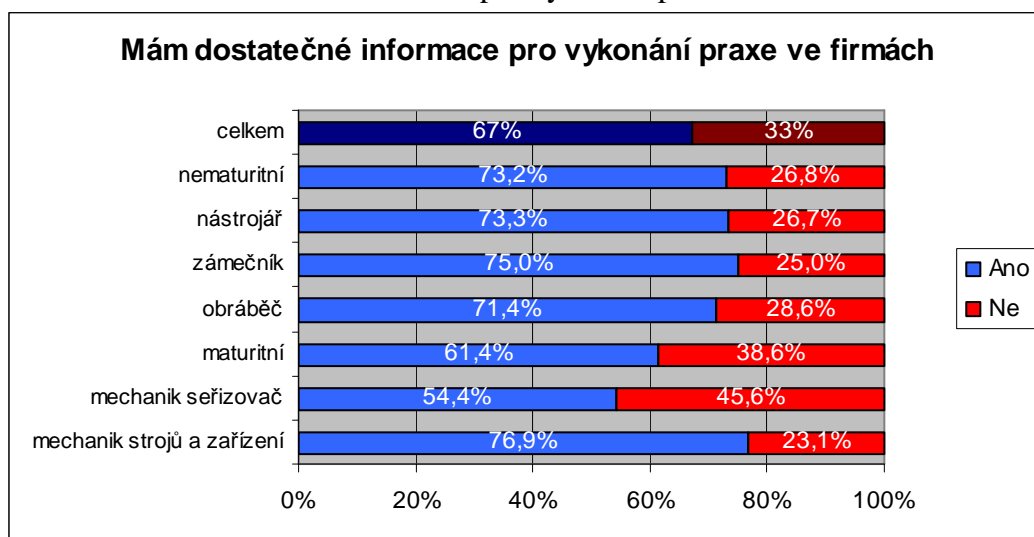
V případě posuzování zmíněných faktorů, vyjádřili žáci vyšší spokojenost s učiteli odborného výcviku a tím se také potvrzuje vyšší celková spokojenost s těmito učiteli. Méně spokojenými s oběma skupinami učitelů jsou žáci nematuritních oborů a to nejvíce Zámečníci, kteří rovněž hodnotí nejhůře jejich práci.

#### 5.1.4 Analýza spokojenosti se souvislou praxí

V této části zkoumám jak spokojenost se souvislou praxí tak s připraveností na její vykonání. Tuto část budu dále porovnávat v analýze spokojenosti firem také z jejich pohledu.

Z pohledu spokojenosti s připraveností na vykonání souvislé praxe v provozech firem respondenti vyjadřovali svůj souhlas či nesouhlas s následujícími třemi tvrzeními.

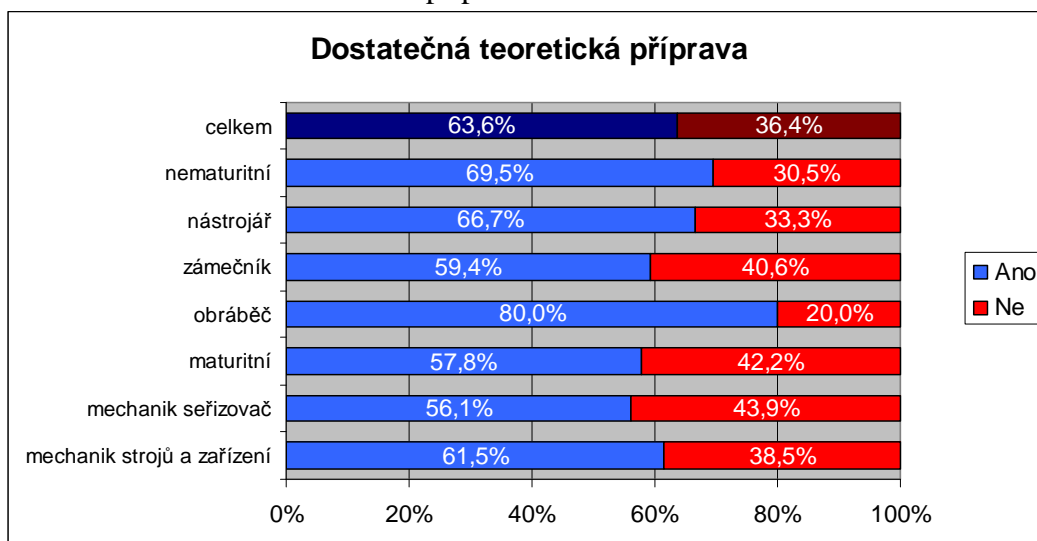
Obrázek 5.9: Mám dostatečné informace pro vykonání praxe ve firmách



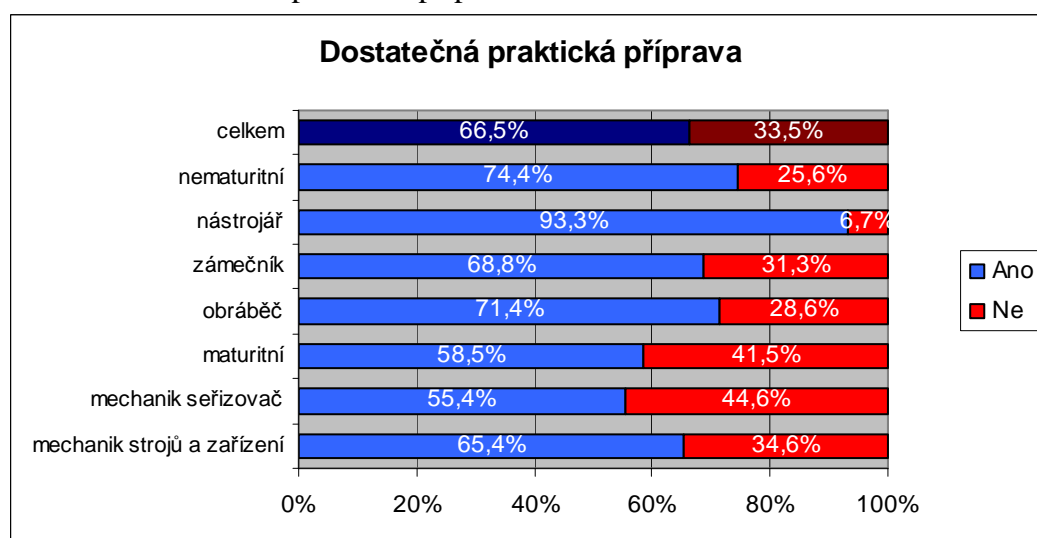
67 % respondentů si myslí, že má dostatečné informace pro vykonání praxe ve firmách. Žáci nematuritních oborů jsou v tomto směru pozitivnější, ano uvedlo 73,2 %. Mezi maturitními obory existuje rozpor v názoru, jak je vidět grafu na obrázku 5.9. Mechanik seřizovač jen 54,4 % ano, což je nejméně ze všech oborů a naopak Mechanik strojů a zařízení až 76,9 %, cože je zase nejvíce ze všech oborů.

63,6 % respondentů se cítí být dostatečně připravováno po teoretické stránce na praxi ve firmách. Nematuritní jsou opět pozitivnější (69,5 % ano), nematuritní jen 57,8 %. Nejpozitivněji se vyjádřili obráběči (80 %), jak je znázorněno v grafu na obrázku 5.10.

Obrázek 5.10: Dostatečná teoretická příprava



Obrázek 5.11: Dostatečná praktická příprava

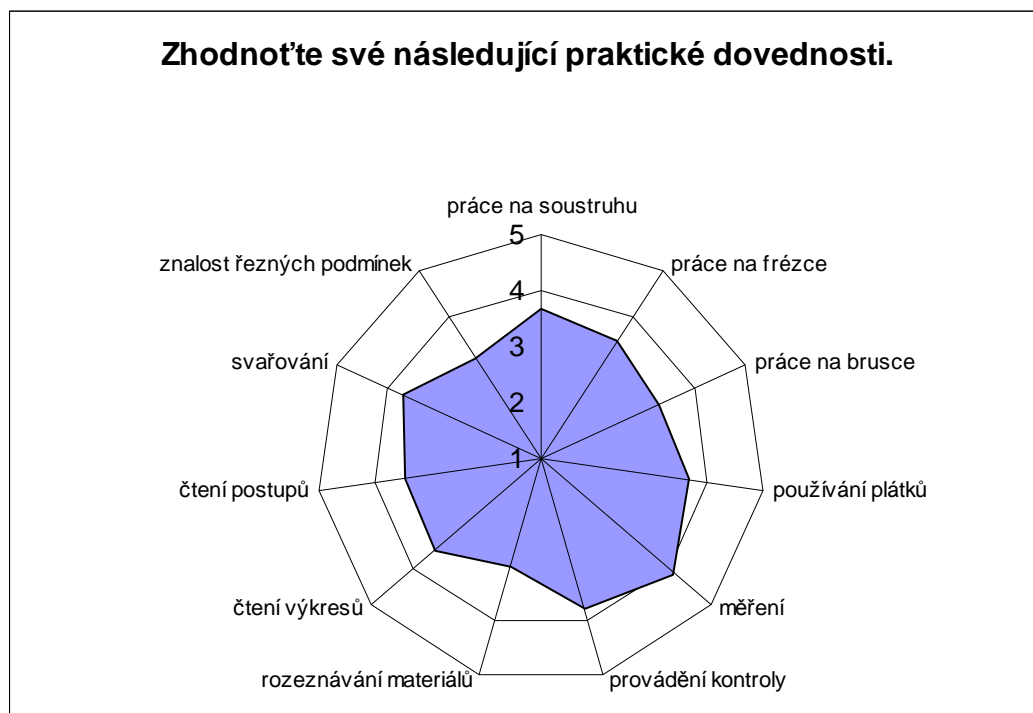


Tak jako u předešlých dvou tvrzení podobné procento dotázaných (66,5 %) se cítí být dostatečně připravováno po praktické stránce na praxi ve firmách. Také zde se pozitivněji vyjadřují žáci nematuritních oborů (74,4 %), z nichž nejpozitivnější jsou nástrojáři (93,3 %). V maturitních oborech odpovědělo kladně 58,5 % žáků. Další výsledky jsem uvedl v grafu na obrázku 5.11.

V této části žáci také hodnotili pomocí pěti bodové škály (Tab. 5.9), své praktické dovednosti, kterým se naučili na odborném výcviku ve škole. Vzhledem k tomu, že zámečníci nemohli posoudit některé dovednosti, kterým se neučili a naopak

nikdo jiný než zámečníci se neučí svařování, vytvořil jsem v dotazníku kolonku, která navedla respondenty, aby nehodnotili dovednosti, které se jich netýkají. Zámečníci neposuzovali tyto dovednosti: práce na soustruhu, na frézce, brusce a používání plátků.

Obrázek 5.12: Sebehodnocení praktických dovedností



Tabulka 5.9: Hodnotící škála

<b>hodnoty číselné</b>	5	4	3	2	1
<b>slovní hodnocení</b>	Velmi dobrý	Dobry	Průměrný	Špatný	Velmi špatný

Tabulka 5.10: Celkové výsledky hodnocených dovedností

<b>dovednost</b>	<b>průměr bodů</b>	<b>poznámka</b>
práce na soustruhu	3,69	nehodnotili zámečníci
práce na frézce	3,5	nehodnotili zámečníci
práce na brusce	3,33	nehodnotili zámečníci
používání plátků	3,67	nehodnotili zámečníci
měření	4,13	
provádění kontroly	3,78	
rozeznávání druhů kovových materiálů	2,99	
čtení výrobních nebo montážních výkresů a porozumění jim	3,51	
čtení technologických postupů	3,48	
svařování	3,72	hodnotili pouze zámečníci
znalost řezných podmínek	3,15	
<b>Celková průměrná hodnota všech dovedností</b>	<b>3,54</b>	

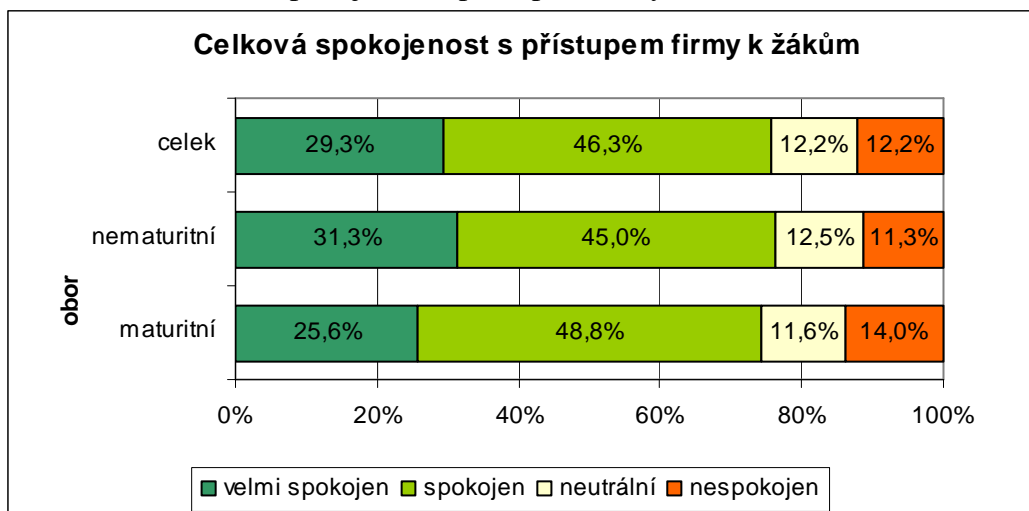
Z grafu na obrázku 5.12 i z tabulky 5.10 je zřejmé, že žáci jsou ve svém sebehodnocení poměrně kritičtí, když své dovednosti hodnotí průměrně až dobře (3,54). Nejjistěji se respondenti cítí v dovednosti měření (4,13), provádění kontroly (3,78) a svařování (3,72 – zámečníci). Nejhůře hodnotili žáci svou dovednost rozeznávání kovových materiálů (2,99) a znalost řezných podmínek (3,15).

Spokojenost se souvislou praxí jsem zjišťoval jen u respondentů, kteří ji vykonávají. Filtrační otázkou jsem oddělil 40 respondentů, kteří na souvislé praxi ještě nebyli, což byli vlastně žáci třetího ročníku maturitních oborů. Ti na otázky týkající se souvislé praxe neodpovídali. Většina respondentů, 125, což je 76 % všech dotázaných, pokračovalo v odpovědích na otázky týkajících se souvislé praxe. Dvě třetiny tvoří žáci nematuritních oborů a jednu třetinu žáci maturitních.

Na sebehodnotící otázku, zda žáci odvádí dobrou práci na odborné praxi ve firmách, odpovědělo jednoznačně 91,2 % respondentů kladně. Nejkritičtější k sobě byli žáci oboru Mechanik seřizovač (85,2 % kladných odpovědí). Ve zbývajících oborech odpovědělo kladně nad 90 % dotázaných.

Celkovou spokojenost žáků s přístupem firmy k nim samotným znázorňuje graf na obrázku 5.13. Z něj je patrné, že celková spokojenost je velmi vysoká (až 75,6 %) a to bez ohledu na typ oboru. U nematuritních oborů je spokojenost pouze o 1,9 % vyšší.

Obrázek 5.13: Celková spokojenost s přístupem firmy k žákům

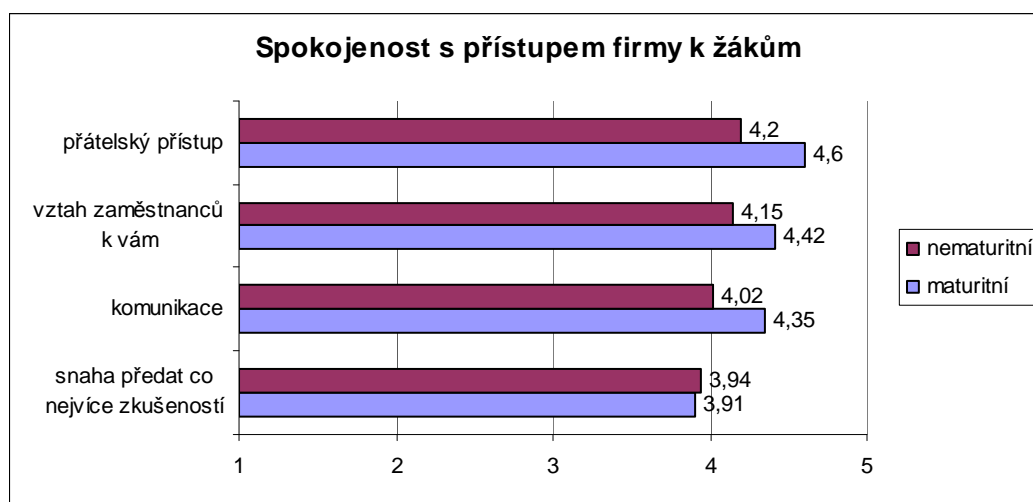


Spokojenost žáků s přístupem firmy byla také hodnocena podle čtyřech faktorů (Obr. 5.14) škálou uvedenou v tabulce 5.11.

Jak je obrázku 5.14 patrné, se všemi sledovanými faktory jsou žáci spokojeni. Nejvíce oceňují přátelský přístup (4,34), ale menší nedostatky vidí ve snaze předat co nejvíce zkušeností (3,93).

Žáci maturitních oborů jsou nejvíce spokojeni s přátelským přístupem zaměstnanců k žákům (4,6), vysoce hodnotí také vztah zaměstnanců k žákům (4,42) a komunikaci (4,35). Zatímco žáci nematuritních oborů jsou kritičtější.

Obrázek 5.14: Spokojenost s přístupem firmy k žákům



Tabulka 5.11: Hodnotící škála

<b>hodnoty číselné</b>	1	2	3	4	5
<b>slovní hodnocení</b>	velmi nespokojen	nespokojen	neutrální	spokojen	velmi spokojen

## Shrnutí

Asi dvě třetiny žáků si myslí, že jsou dostatečně připravováni na souvislou praxi jak po teoretické tak praktické stránce a že mají dostatečné informace pro její výkon. Kladněji takto smýšlí žáci nematuritních oborů. Své praktické dovednosti žáci považují za průměrné až dobré. Nejlépe hodnotí své dovednosti v měření, provádění kontroly a svařování. Za to největší potíže jim dělá rozeznávání druhů materiálů a znalost řezných

podmínek. 91 % žáků si myslí, že na souvislé praxi odvádí dobrou práci. Až tři čtvrtiny žáků je celkově spokojeno s přístupem firmy k žákům. Při hodnocení jednotlivých faktorů jsou žáci spokojeni se všemi čtyřmi, přátelský přístup, vztah zaměstnanců k žákům, komunikace, snaha předat co nejvíce zkušeností (nejméně). S těmito faktory jsou spokojenější žáci maturitních oborů.

### **5.1.5 Analýza spokojenosti s vybavením školy**

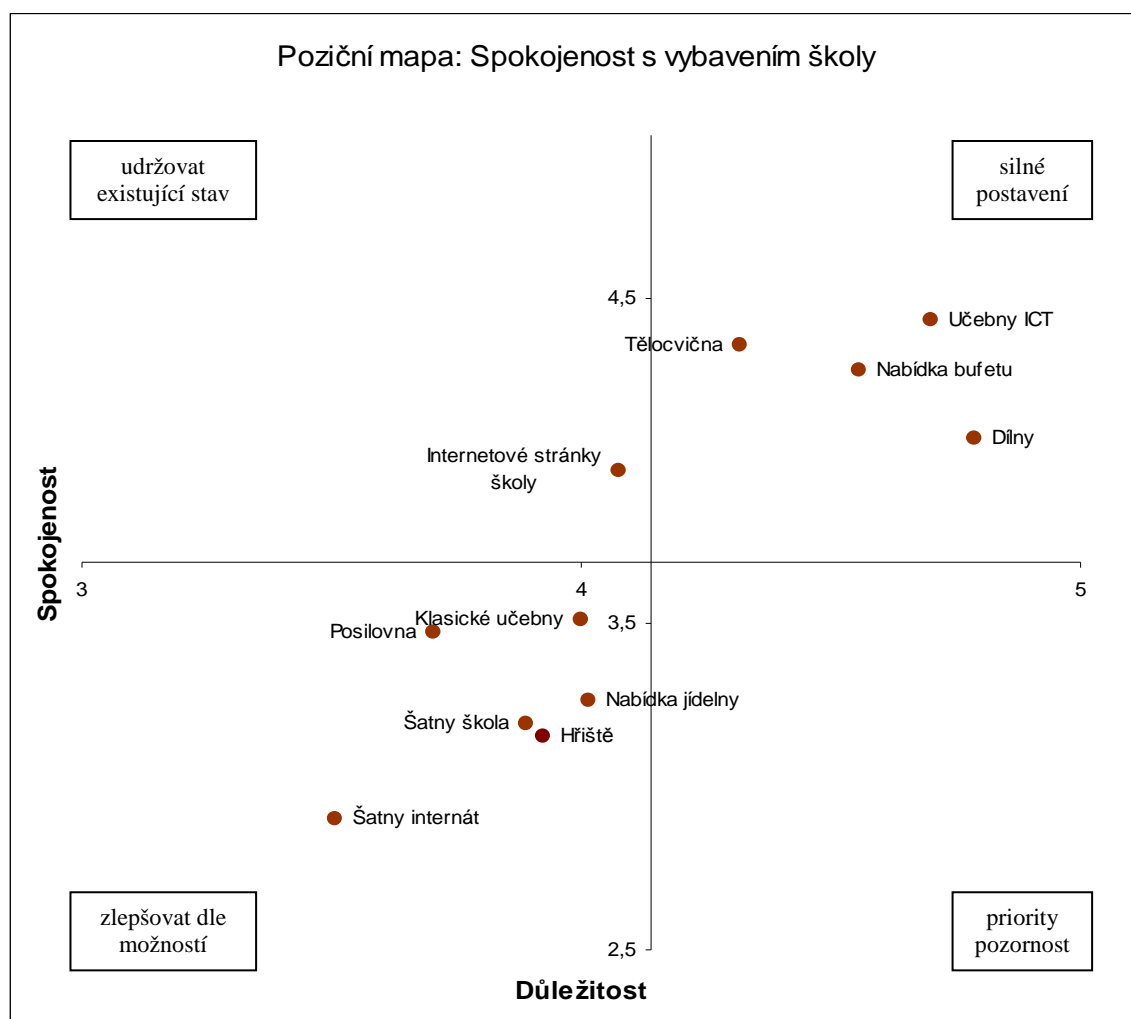
V této části respondenti posuzovali jedenáct prvků z hlediska důležitosti a spokojenosti na hodnotící bodové škále od jedné do pěti, přičemž jedna znamená nejméně důležité nebo nejnižší spokojenost a pět znamená nejvyšší spokojenost nebo nejdůležitější. Na základě výsledků jsem sestavil poziční mapu zobrazenou v obrázku 5.15.

Středem této poziční mapy jsou průměrné hodnoty důležitosti sledovaných prvků (4,14) a průměrné hodnoty spokojenosti (3,69). Z poziční mapy vyplývá, že nejdůležitější jsou pro žáky dílny (4,79) a učebny ICT (4,7). Naopak nejméně důležitými jsou šatny na internátě (3,51). Nejspokojenější jsou respondenti s učebnami ICT (4,44), tělocvičnou (4,35) a nabídkou bufetu (4,28). Nespokojenost je vnímána se šatnami na internátě (2,9), školním hřištěm (3,16) a šatnami ve škole (3,19).

Silné postavení má škola v oblasti odborných učeben ICT, nabídky bufetu, tělocvičny a dílen. Zachovat stávající stav by škola měla u Internetových stránek školy. Zlepšovat dle možností by měla škola klasické učebny, školní hřiště a posilovnu, nabídku jídelny a také šatny ve škole a na internátě. V kvadrantu priority pozornosti se nenachází žádný ze sledovaných prvků.

Žáci oboru zámečnický jsou v tomto směru nejméně spokojení ze všech oborů, zvláště pak s šatnami ve škole i na internátě, školním hřištěm a nabídkou jídelny.

Obrázek 5.15: Poziční mapa spokojenosti s vybavením školy

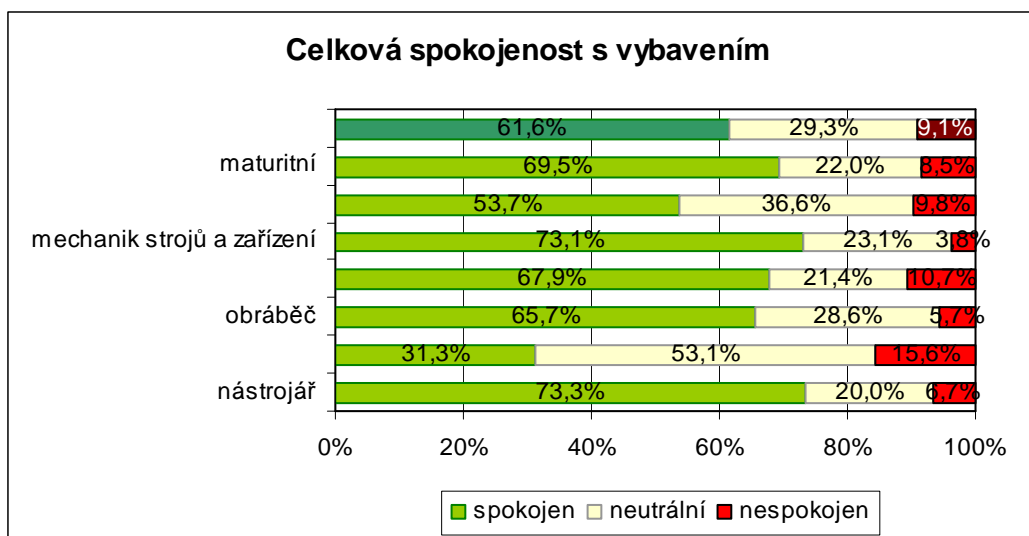


Při zpracování výsledků celkové spokojenosti jsem, vzhledem k velmi nízkým absolutním četnostem v krajních proměnných „velmi spokojen“ a „velmi nespokojen“, překategorizoval kontingenční tabulku z pěti na tři proměnné. Výsledné hodnoty jsem znázornil v grafu na obrázku 5.16, kde je možno srovnat jak spokojenost celkového počtu respondentů, tak spokojenost v jednotlivých oborech.

Z grafu (Obr. 5.16) je zřejmé, že 61,6 % respondentů je celkově spokojeno s vybavením školy a jen 9,1 % je nespokojeno. Také více převažuje spokojenost mezi žáky maturitních oborů (69,5 %), zatímco u nematuritních je jen 53,7 %. Tato nižší spokojenost je způsobena především neutrálním stanoviskem dotazovaných z oboru Zámečnick 53,1 %.



Obrázek 5.16: Celková spokojenost s vybavením



### 5.1.6 Analýza docházky a motivace

Také výsledky odpovědí na otázku zda žáci chodí do školy rádi, jsem překategorizoval z důvodu nízkých četností v krajních proměnných.

Odpovědi respondentů na otázku zda žáci chodí rádi do školy jsou celkově vyrovnané. 20,8 % chodí do školy rádo, 22,1 % nerado a 57,1 % jen někdy. Při analýze druhého stupně se však v názorech vyskytují určité rozdíly, jak dokládá tabulka 5.12. Žáci maturitních oborů (15,8 % ano, 25,7 % ne) chodí do školy víc neradi než nematuritní. V tomto rozdílu mají hlavní podíl žáci oboru Mechanik seřizovač, kterých chodí do školy nerado 30,4 % (jen 12,5 % ano). Dle výsledků chodí nejraději do školy obráběči (28,6 % ano a jen 11,4 % ne).

Tabulka 5.12: Chodíte do školy rád?

obory	ano	někdy	ne	$n_i$
mechanik strojů a zařízení	23,1 %	61,5 %	15,4 %	100 %
mechanik seřizovač	12,5 %	57,1 %	30,4 %	100 %
<b>maturitní</b>	<b>15,8 %</b>	<b>58,5 %</b>	<b>25,7 %</b>	<b>100 %</b>
obráběč	28,6 %	60 %	11,4 %	100 %
zámečnický	19,4 %	58,1 %	22,5 %	100 %
nástrojář	33,3 %	40 %	26,7 %	100 %
<b>nematuritní</b>	<b>25,9 %</b>	<b>55,6 %</b>	<b>18,5 %</b>	<b>100 %</b>
<b>celkem</b>	<b>20,8 %</b>	<b>57,1 %</b>	<b>22,1 %</b>	<b>100 %</b>

Ještě zajímavější bylo zjistit, zda se žáci vyhýbají škole, či jinak řečeno „chodí za školu“, neboť pedagogové ve škole zápasí s vysokou absencí. Vzhledem k nízkým relativním četnostem u posledních dvou proměnných, často a velmi často, jsem také výsledky této otázky překategorizoval pouze na dvě proměnné.

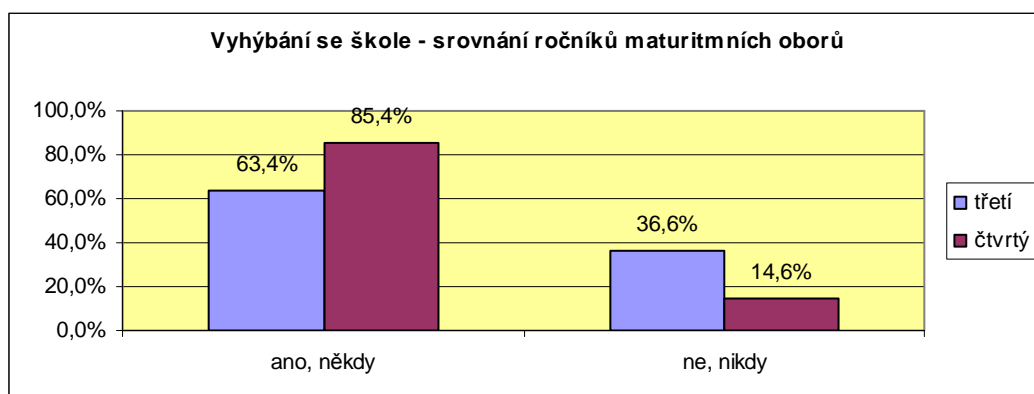
Překvapivě jen 23,2 % respondentů uvedlo, že „za školu“ nechodí nikdy, naopak 76,8 % odpovědělo ano, ve většině případů tedy zřídka, někdy. Je však nutno poznamenat, že v takovémto přibližném poměru odpovídali respondenti ze všech pěti oborů, viz. tabulka 5.13. Více se škole vyhýbají žáci tříletých tedy nematuritních oborů a to nejvíce zámečníci (81,3 %).

Tabulka 5.13: Vyhýbáte se škole?

	<i>ne, nikdy</i>	<i>ano, někdy</i>	<i>n<sub>i</sub></i>
mechanik strojů a zařízení	23,1 %	76,9 %	100 %
mechanik seřizovač	26,8 %	73,2 %	100 %
<b>maturitní</b>	<b>25,6 %</b>	<b>74,4 %</b>	<b>100 %</b>
obráběč	20,0 %	80,0 %	100 %
zámečník	18,8 %	81,3 %	100 %
nástrojář	26,7 %	73,3 %	100 %
<b>nematuritní</b>	<b>20,7 %</b>	<b>79,3 %</b>	<b>100 %</b>
<b>celkem</b>	<b>23,2 %</b>	<b>76,8 %</b>	<b>100 %</b>

U tak vysoké celkové relativní četnosti vyhýbání se škole se nabízelo srovnání mezi ročníky maturitních oborů. Provedl jsem tedy v tomto případě analýzu třetího stupně. Jak je vidět z grafu na obrázku 5.17, žáci čtvrtých ročníků chodí „za školu“ ve větší míře, než třetí. Tento výsledek mne také překvapuje, protože jsem předpokládal, že vzhledem k blížící se maturitě čtvrtých ročníků to bude naopak.

Obrázek 5.17



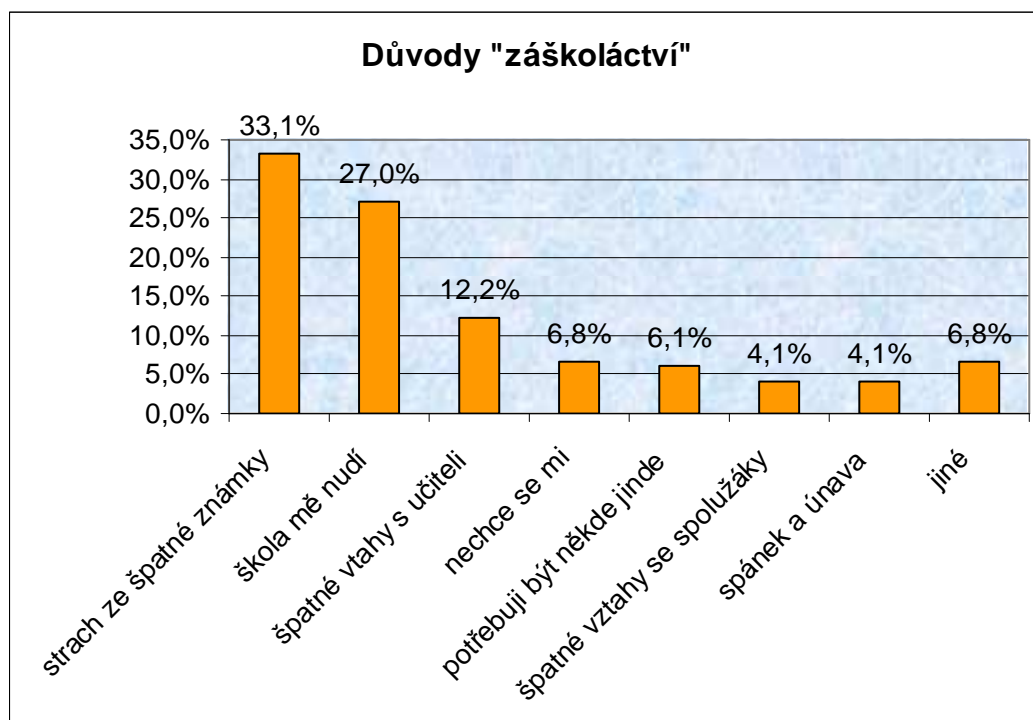
Při pohledu na tabulku 5.14 je zřejmé, že ve čtvrtých ročnících jsou to hlavně žáci oboru Mechanik strojů a zařízení (93,8) a ve třetích žáci oboru Mechanik seřizovač (67,7 %).

Tabulka 5.14: Vyhýbaní se škole – čtyřleté obory

obor	ročník	ne, nikdy	ano, někdy	$n_i$
mechanik strojů a zařízení	třetí	50,0 %	50,0 %	100 %
	čtvrtý	6,3 %	93,8 %	100 %
	<b>celkem</b>	<b>23,1 %</b>	<b>76,9 %</b>	<b>100 %</b>
mechanik seřizovač	třetí	32,3 %	67,7 %	100 %
	čtvrtý	20,0 %	80,0 %	100 %
	<b>celkem</b>	<b>26,8 %</b>	<b>73,2 %</b>	<b>100 %</b>
<b>maturnitní obory celkem</b>		<b>25,6 %</b>	<b>74,4 %</b>	<b>100 %</b>

V další otázce jsem zjišťoval, jaké mají žáci důvody k záškoláctví. Respondenti, kteří odpověděli v předchozí otázce, že se někdy škole vyhýbají, své jednání v této otázce zdůvodňují. Abych získal téměř všechny důvody, volil jsem tuto otázku polootevřenou a následně z odpovědí na otevřenou část vytvořil další tři kategorie.

Obrázek 5.18: Důvody „záškoláctví“



Na obrázku 5.18 je patrné, že nejčastějším důvodem „záškoláctví“ je pro respondenty strach ze špatné známky (33,1 %) a dále, že je škola nudí (27 %). Třetím nejčastějším důvodem jsou špatné vztahy s učiteli (12,2 %). Za pozornost také stojí, že 4,1 % dotázaných uvedlo jako důvod špatné vztahy se spolužáky. Tento údaj může signalizovat možnou existenci určitého druhu šikany, to ovšem můj výzkum nikde neprokazuje a ani pro tento účel nebyl připravován.

Při srovnání typu oborů jsou z tabulky 5.15 patrné rozdílné důvody pro vyhýbání se škole. Zatímco pořadí jednotlivých důvodů se u maturitních oborů neliší od celku, žáci nematuritních oborů „chodí za školu“ nejčastěji, protože je škola nudí (14,2 %), mají strach ze špatné známky (10,8 %) a z jiných důvodů (8,1 %). Z výsledných hodnot je také patrné, že žákům maturitních oborů záleží na známkách mnohem více než žákům nematuritních.

Tabulka 5.15: Důvody záškoláctví v oborech

	<i>obor</i>	
	<i>maturitní</i>	<i>nematuritní</i>
<b>strach ze špatné známky</b>	<b>22,3 %</b>	<b>10,8 %</b>
<b>škola mě nudí</b>	<b>12,8 %</b>	<b>14,2 %</b>
<b>špatné vťahy s učiteli</b>	<b>6,1 %</b>	6,1 %
<b>nechce se mi</b>	1,4 %	5,4 %
<b>potřebuji být někde jinde</b>	2,7 %	3,4 %
<b>spánek a únava</b>	1,4 %	2,7 %
<b>jiné</b>	2,7 %	<b>8,1 %</b>

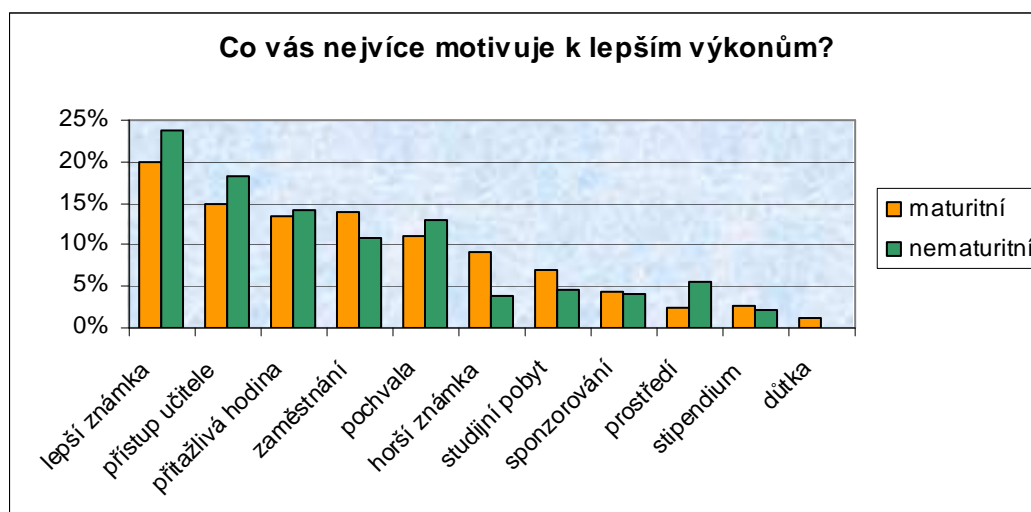
Chodit do školy, zajímat se o ni, učit se, pracovat na sobě a snažit se být nejlepším, to jsou představy učitele o ideálním žákovi. Ale aby takový byl, musí být dostatečně motivovaný. Motivovat by měli rodiče, okolí a především on sám by měl převzít vlastní odpovědnost za svou budoucnost. Škola však může v motivaci žáků ke studiu, pozornosti v hodinách a domácí přípravě, hrát významnou roli. Jedna z otázek proto byla, zda jsou žáci školou dostatečně motivováni k lepším výkonům.

60,4 % respondentů se necítí být ze strany školy dostatečně motivováni, ale 39,6 % dotázaných ano. V jednotlivých oborech panuje shoda v názoru na tuto otázku. Pouze

žáci oboru Obráběč mají názor opačný (61,8 % ano a 38,2 % ne).

Při zjišťování, co žáky motivuje k lepším výkonům, se opět, jako již v jiných otázkách, i zde objevuje faktor učitele jako velmi významný. Jak je z grafu na obrázku 5.19 patrné, respondenti považují za nejvíce motivující faktory lepší známku (21,8 %), přístup učitele (16,6 %) a přitažlivou hodinu (13,8 %), což jsou věci, které může významně ovlivnit učitel. Nad desíti procenty se ještě objevují nabídka zaměstnání pro úspěšné absolventy a pochvala. Z pohledu druhu oboru nejsou ve výsledcích velké rozdíly. Snad jen, že pochvalu vnímají dotazovaní nematuritních oborů lépe.

Obrázek 5.19: Co žáky nejvíce motivuje k lepším výkonům



Zajímavé je, že faktory jako studijní pobyt, sponzorování a stipendium se jeví respondentům jako méně motivující. Osobně jsem očekával vyšší podíly těchto faktorů. Vysvětlení se nabízí dvojího druhu. Domnívám se, že buď nejsou na škole tyto druhy motivace moc využívány a povědomost žáků o těchto druzích motivace je nízká, anebo jsou to faktory, které jsou spíše charakteru dlouhodobé motivace.

Nejméně motivující je pro respondenty důtka (0,6 %). Špatná známka zřejmě taky příliš nemotivuje a možná spíše úsilí žáka oslabuje, zvláště v nematuritních oborech.

Tabulka 5.16: Faktory motivující k lepším výkonům

<b>Faktor motivující k lepším výkonům</b>	<b>maturitní</b>	<b>nematuritní</b>	<b>celek</b>
lepší známka	20,0 %	23,8 %	21,8 %
přístup učitele	15,0 %	18,3 %	16,6 %
přitažlivá hodina	13,5 %	14,2 %	13,8 %
nabídka zaměstnání pro úspěšné absolventy	13,8 %	10,8 %	12,4 %
pochvala	11,2 %	12,9 %	12,0 %
horší známka	9,2 %	3,8 %	6,6 %
možnost vycestovat na výměnný studijní pobyt do zahraničí	6,9 %	4,6 %	5,8 %
sponzorování výborného žáka firmou	4,2 %	4,2 %	4,2 %
pěkné prostředí ve škole	2,3 %	5,4 %	3,8 %
stipendium za výborné výsledky	2,7 %	2,1 %	2,4 %
důtka	1,2 %	0,0 %	0,6 %
$n_i$	100,0 %	100,0 %	100,0 %

## Shrnutí

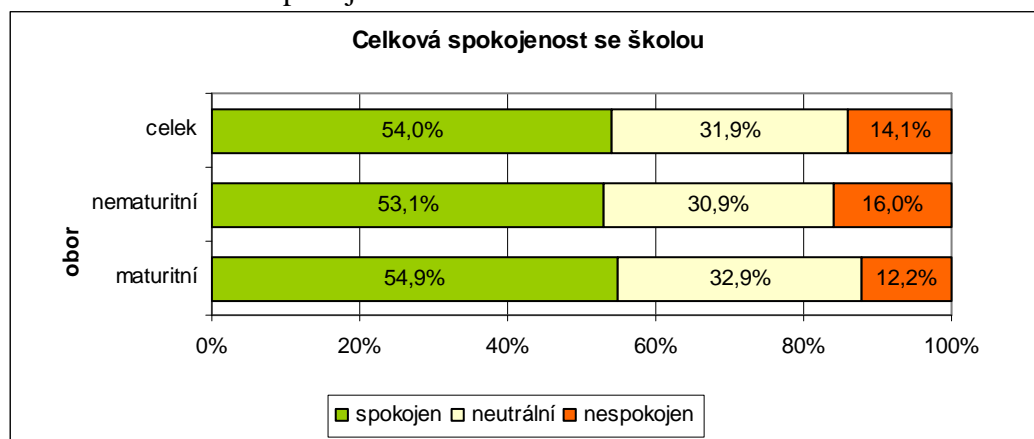
Přístup žáků k docházce i motivaci k lepším výkonům mohou velkou měrou ovlivnit učitelé. Jednotlivé prvky zmíněné v této části spolu souvisí a vzájemně se podmiňují.

Otázku zda chodí či nechodí do školy rádi žáci vnímají neutrálně. Ze zjištěných výsledků mohu usoudit, že vysoká absence na této škole, která je zmiňována na pedagogických radách je, alespoň v oborech strojírenských, velkou měrou důsledkem záměrného vyhýbání se škole. K této úvaze mě vede to, že tři čtvrtiny dotázaných uvedlo, že někdy „za školu chodí“. Hlavními důvody záškoláctví jsou strach ze špatné známky, nuda ve škole a špatné vztahy s učiteli. Žáci se necítí být dostatečně motivováni ze strany školy. Nejvíce jsou motivováni lepšími známkami, přístupem učitelů, přitažlivou hodinou, ale také nabídkou zaměstnání pro úspěšné absolventy a pochvalou.

### 5.1.7 Celková spokojenost se školou

Graf na obrázku 5.20 jednoznačně ukazuje, že většina respondentů 54 % je na této škole spokojena, 31,9 % je neutrálních a jen 14,1 % nespokojeno. Tento poměr zůstává podobný i v porovnání maturitních a nematuritních oborů.

Obrázek 5.20: Celková spokojenost se školou



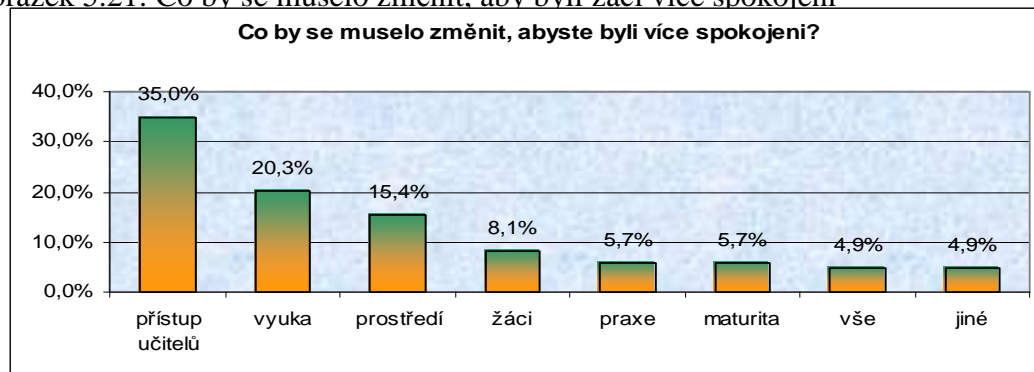
Při srovnání celkové spokojenosti mezi jednotlivými obory, viz tabulka 5.17, patří mezi nejnespokojenější nástrojář (80 %) a obráběči (61,8 %). Velmi nízkou spokojenost vyjádřili zámečníci (31,3 %), kteří tak jako ve spoustě předchozích otázek byli spíše neutrální (46,9 %). Mezi nimi je však také největší procento nespokojených (21,9 %).

Tabulka 5.17: Celková spokojenost se školou ve sledovaných oborech

obor	spokojen	neutrální	nespokojen	$n_i$
mechanik strojů a zařízení	57,7 %	30,8 %	11,5 %	100 %
mechanik seřizovač	53,6 %	33,9 %	12,5 %	100 %
obráběč	61,8 %	23,5 %	14,7 %	100 %
zámečník	31,3 %	46,9 %	21,9 %	100 %
nástrojář	80,0 %	13,3 %	6,7 %	100 %

Na otevřenou otázku, co by se muselo změnit, aby byli žáci více spokojeni, odpovědělo 59 % respondentů z celkového počtu dotázaných. Jejich odpovědi jsem roztřídil do následujících kategorií zobrazených na obrázku 5.21.

Obrázek 5.21: Co by se muselo změnit, aby byli žáci více spokojeni



Nejvíce by si respondenti přáli změnu přístupu učitelů (35 %) nejen k žákům, ale i k výuce. Vyskytli se např. tyto odpovědi: více důvěry k žákům, spravedlivý přístup, umět lépe vysvětlit učivo, nechtít zbytečnosti, zábavnější (záživnější) hodiny ve smyslu lepšího vysvětlování látky, „nedovolit zlenivění studenta, zejména v prvním ročníku“, „učitelé, které jejich práce nebaví, dokáží jen celou látku znechutit“.

Ve 20,3 % názorů byli výtky k výuce. Nejčastějším požadavkem bylo snížení počtu hodin, neučit se dle některých respondentů zbytečné předměty nebo určité zbytečné učivo.

Zajímavější byly názory na prostředí a vybavení (15,4 %). Nejvíce byli zmiňovány šatny, hřiště a třídy. Dotazovaní by si přáli lepší zabezpečení šaten a nebo zrušit přezouvání, uvítali by opravu školního hřiště a instalaci basketbalových košů na hřišti, modernější vybavení klasických učeben, stolní fotbal na chodbách. Ojedinelými názory pak byly např. lepší stroje na praxi, prohlížení internetových stránek školy i v jiných prohlížečích, zřízení kuřárny za školou cituji „...protože to tu vypadá strašně. Každou přestávku všichni venku. Chtělo by to opravdu někde za školou a to jsem kuřák!“.

Někteří respondenti (8,1 %) však byli kritičtí i k sobě samým a ostatním žákům. Ve třech případech si myslí, že by se museli změnit oni sami. Většině však vadí neukázněné chování některých žáků nejen k učitelům. Žádají tvrdší pravidla a postihy pro žáky a nepřijímat problémové žáky.

5,7 % dotázaných by uvítalo větší důraz na praxi, více hodin, více práce na CNC a programování. V 5,7 % se také objevily názory na maturitu. Zde jde spíš o strach převážně z předmětu Mechanika. Mezi jinými (4,9 %) se objevily názory, které již dle mého úsudku nestojí za pozornost. Rádi by více holek a hezkých učitelek.

Svou hrdost na to, že jsou žáky této školy vyjádřilo 50,7 % dotázaných, zato 49,3 % hrdých není, což potvrzuje 54 % celkovou spokojenost.



Tento poměr je většinou zachován i při srovnání mezi jednotlivými obory, kde je většinou o 4 % vyšší u odpovědi Ano, viz tabulka 5.18. Výrazně negativní jsou jen žáci oboru Zámečnick (65,6 % Ne), což způsobuje, že žáci nematuritních oborů jsou méně hrdí než žáci maturitních oborů.

Tabulka 5.18: Jste hrdý na to, že jste žákem této školy?

	Ano	Ne	$n_i$
mechanik strojů a zařízení	53,8 %	46,2 %	100 %
mechanik seřizovač	55,3 %	44,7 %	100 %
<b>maturitní</b>	<b>54,8 %</b>	<b>45,2 %</b>	<b>100 %</b>
obráběč	53,1 %	46,9 %	100 %
zámečnick	34,5 %	65,5 %	100 %
nástrojář	57,1 %	42,9 %	100 %
<b>nematuritní</b>	<b>46,7 %</b>	<b>53,3 %</b>	<b>100 %</b>
<b>celkem</b>	<b>50,7 %</b>	<b>49,3 %</b>	<b>100 %</b>

V otázce doporučení se respondenti vyjádřili ke škole pozitivněji. 68,6 % z nich by tuto školu doporučilo svým známým, ale 31,4 % ne.

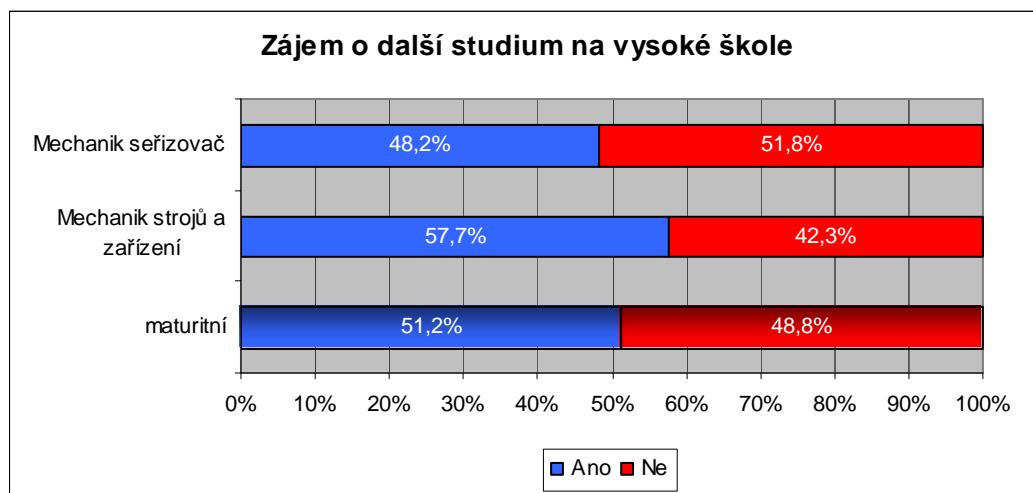
Tabulka 5.19: Doporučili by žáci školu svým známým?

	Ano	Ne	$n_i$
mechanik strojů a zařízení	73,1 %	26,9 %	100 %
mechanik seřizovač	72,2 %	27,8 %	100 %
<b>maturitní</b>	<b>72,5 %</b>	<b>27,5 %</b>	<b>100 %</b>
obráběč	67,6 %	32,4 %	100 %
zámečnick	51,6 %	48,4 %	100 %
nástrojář	85,7 %	14,3 %	100 %
<b>nematuritní</b>	<b>64,6 %</b>	<b>35,4 %</b>	<b>100 %</b>
<b>celkem</b>	<b>68,6 %</b>	<b>31,4 %</b>	<b>100 %</b>

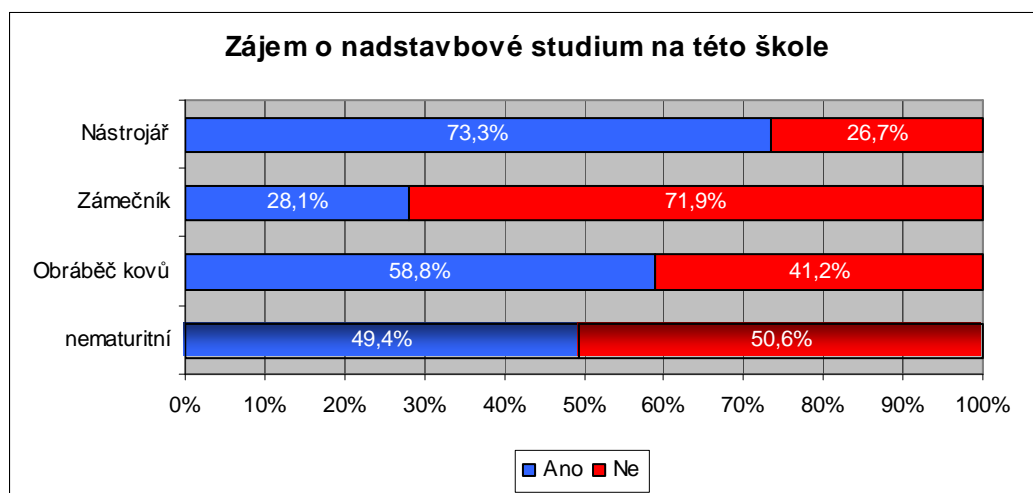
Pokud srovnám druhy oborů (Tab. 5.19), tak ochotnější k doporučení školy jsou žáci maturitních oborů 72,5 %. Nejvíce doporučení by však škola dostala od nástrojářů 85,7 % a naopak nejméně od zámečnicků jen 51,6 %.

O další studium po dokončení školy má zájem 50,3 % žáků. Polovina žáků maturitních oborů (51,2 %) uvažuje o studiu na vysoké škole (Obr. 5.22). Přičemž u Mechaniků strojů a zařízení je tento zájem vyšší (57,7 %). Rovněž necelá polovina žáků nematuritních oborů (49,4 %) uvažuje o nadstavbovém studiu na této škole s cílem získat maturitní vysvědčení (Obr. 5.23). Nejvyšší zájem je u žáků oboru Nástrojář (73,3 %) a nejnižší u oboru Zámečnick (28,1 %).

Obrázek 5.22: Zájem o další studium na vysoké škole



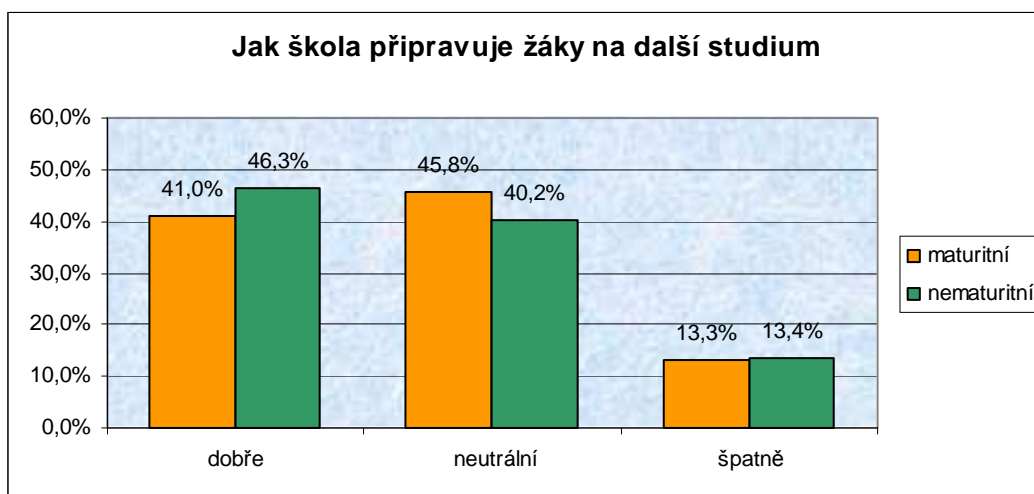
Obrázek 5.23: Zájem o nadstavbové studium na této škole



V případě hodnocení školy po stránce přípravy žáků na další studium nehodnotí respondenti školu moc dobře. Pouze 43,6 % si myslí, že je škola připravuje dobře na další studium. Velká část respondentů zaujímá neutrální postoj 43 %.

Jak dokládá obrázek 5.24, je trochu lepší mínění o škole mají po této stránce žáci nematuritních oborů (46,3 %), než žáci maturitních oborů (41 %).

Obrázek 5.24: Jak škola připravuje žáky na další studium



### Shrnutí

Větší polovina žáků je na této škole celkově spokojena a jen 14 % žáků je nespokojeno. Ikdyž jen polovina žáků je hrdých na to, že studuje na této škole, 69 % by školu doporučilo svým známým.

Polovina žáků má zájem o další studium, z toho polovina jsou žáci maturitních oborů, kteří uvažují o vysoké škole a druhá polovina žáci nematuritních oborů, kteří uvažují o pokračování ve studiu na této škole k získání maturity. Ovšem pouze 44 % žáků si myslí, že je škola na další studium připravuje dobře.

Nejméně jsou celkově spokojeni žáci oboru Zámečník, kteří se ve spoustě otázek této části vyjadřují negativně. Na školu nejsou hrdí a nemají zájem o další studium na této škole a jen polovina z nich by ji doporučila svým známým.

Žáci si většinou myslí, že zvýšit jejich spokojenost by mohl lepší přístup učitelů k výuce a vysvětlování látky i k žákům z hlediska důvěry a spravedlnosti. Žákům také vadí vysoký počet hodin a některé, dle jejich názoru, zbytečné předměty. Jejich spokojenost by také zvýšilo lepší zabezpečení šaten nebo zrušení přezouvání, oprava školního hřiště a modernizace klasických učeben. Žáci nevyjádřili výtky nejen

k učitelům, výuce a vybavení, ale také, ikdyž v malém množství (8 %), k sobě samým a uvítali by přísnější pravidla usměrňující chování žáků.

## 5.2. Analýza spokojenosti firem

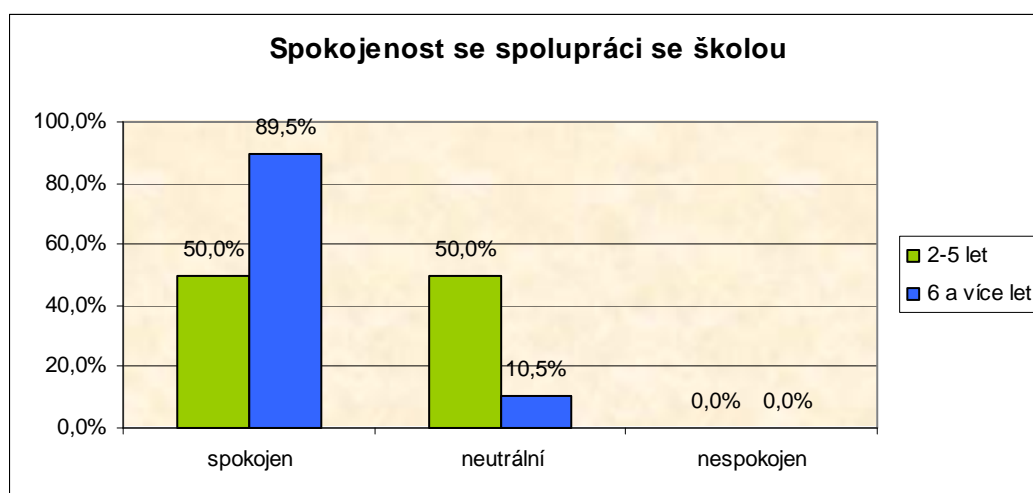
V této části jsem se zaměřil na výsledky spokojenosti firem. Některé z výsledků jsem porovnal s názory žáků.

### 5.2.1 Spokojenost se školou

Oslovené firmy se školou spolupracují nejméně dva roky nejen na umožnění souvislé praxe, ale i na zakázkách. Tři podniky spolupracují dva až pět let (38 % dotázaných) a více jak šest let spolupracuje pět podniků (62 % dotázaných).

Většina respondentů (69 %) je spokojena se spoluprací se školou a nikdo z nich není nespokojen. O tom svědčí i délka spolupráce těchto firem. Spokojenější jsou přitom firmy spolupracující více jak pět let (89,5 %), což dokládá obrázek 5.25.

Obrázek 5.25: Spokojenost se spoluprací se školou



96 % respondentů by školu doporučilo svým známým. Pouze jeden respondent by školu nedoporučil a sice firma Armatury Klad, spol. s r.o. Název firmy uvádím, neboť dotazník byl ředitelem firmy orazítkován a podepsán.

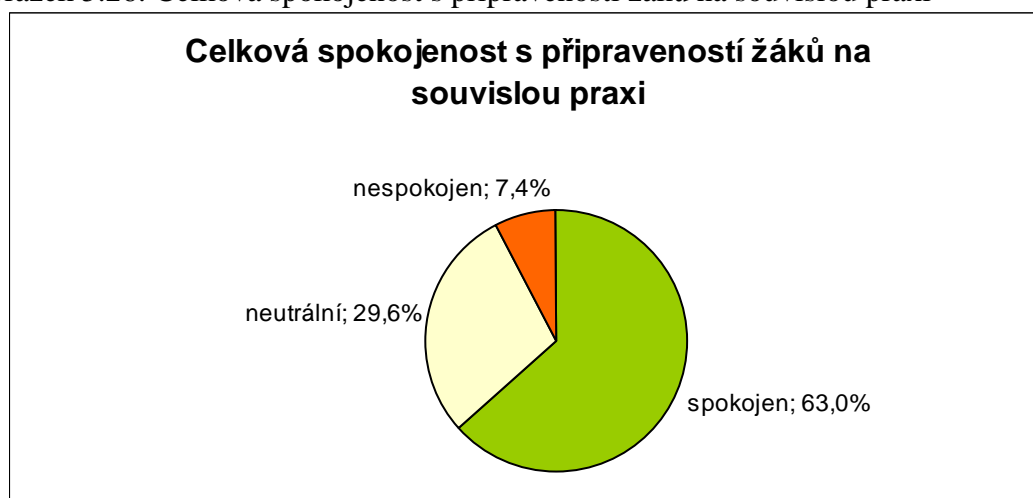
Rovněž 96 % dotázaných by některým z našich žáků nabídlo zaměstnání. Zbývajících 4 % tvoří opět pouze jeden respondent z jiné než výše jmenované firmy.

Na tři otázky v dotazníku odpovídali pouze manažeři, kterých bylo devět. Závěry z jejich odpovědí jsou následující. Všichni manažeři vyjádřili ochotu sponzorovat vybrané žáky školy za jejich vynikající výsledky ve škole. Jen 42,9 % z nich by bylo ochotno přispět škole na nové technologie v oblasti dílen. Nikdo z manažerů, ale neprojevil zájem o školení svých zaměstnanců v této škole.

### 5.2.2 Spokojenost s žáky na souvislé praxi

V této části jsem zjišťoval jak jsou odpovědní zaměstnanci firem spokojeni s připraveností žáků na souvislou praxi a jak jsou spokojeni s jejich dovednostmi a vlastnostmi. Nejprve uvádím celkovou spokojenost a pak dílčí.

Obrázek 5.26: Celková spokojenost s připraveností žáků na souvislou praxi



Jak dokládá obrázek 5.26, celková spokojenost s připraveností žáků na souvislou praxi je dle respondentů jen 63 %. 29,6 % je neutrálních a 7,4 % je nespokojeno.

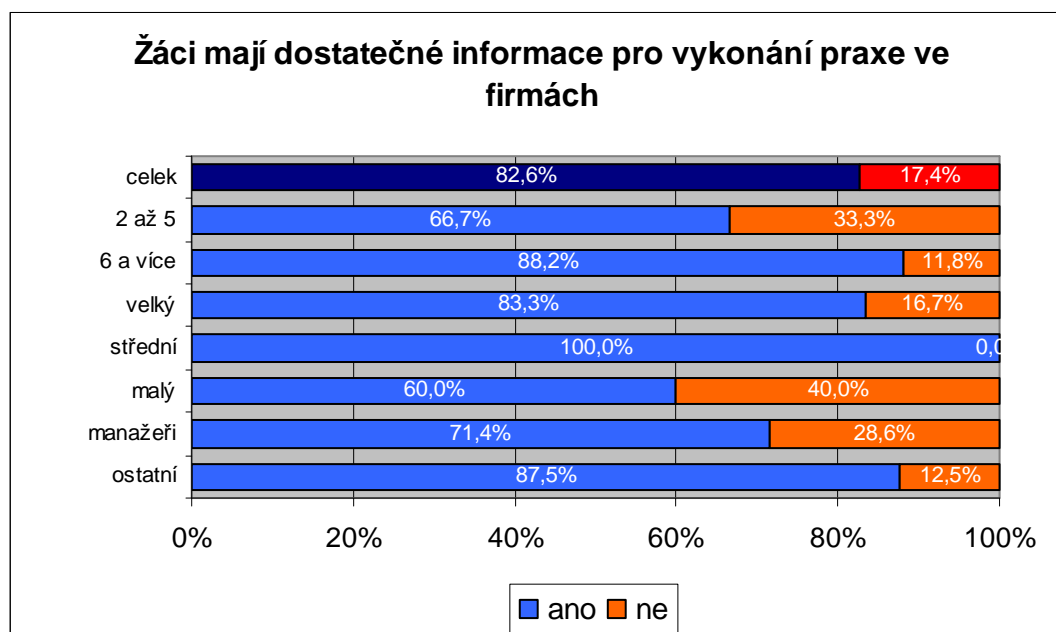
Tabulka 5.20 umožňuje podrobnější pohled na celkovou spokojenost s připraveností žáků na praxi. Manažeři jsou na jednu stranu spokojenější (66,7 %) než ostatní zaměstnanci, ale větší procento jich je také nespokojených (11,1 %). Je to dáno tím, že ostatní zaměstnanci jsou nerozhodnější (33,3 %). Z hlediska velikosti podniku je nejvíce nespokojených v malých podnicích (16,7 %). A z hlediska délky spolupráce je více spokojených ve firmách spolupracujících dva až pět let (71,4 %)

Tabulka 5.20: Celková spokojenost s připraveností žáků na souvislou praxi.

	zaměstnanci		velikost podniku			délka spolupráce		
	ostatní	manažeři	malý	střední	velký	6 a více	2 až 5	celk
<b>spokojen</b>	61,1 %	66,7 %	66,7 %	57,1 %	64,3 %	60,0 %	71,4 %	<b>63,0 %</b>
<b>neutrální</b>	33,3 %	22,2 %	16,7 %	42,9 %	28,6 %	35,0 %	14,3 %	<b>29,6 %</b>
<b>nespokojen</b>	5,6 %	11,1 %	16,7 %	0,0 %	7,1 %	5,0 %	14,3 %	<b>7,4 %</b>
<b>n<sub>i</sub></b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>

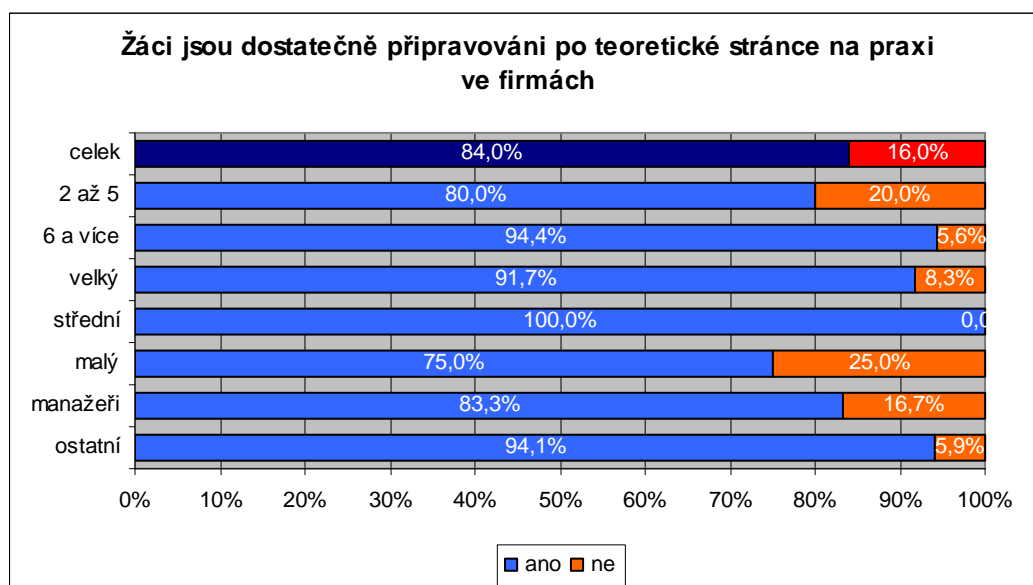
Z pohledu spokojenosti s připraveností na vykonání souvislé praxe v provozech firem respondenti vyjadřovali svůj souhlas či nesouhlas s následujícími třemi tvrzeními.

Obrázek 5.27: Žáci mají dostatečné informace pro vykonání praxe ve firmách



Respondenti si myslí, že **žáci mají dostatečné informace pro vykonání souvislé praxe ve firmách** (82,6 %), jak je zobrazeno v grafu na obrázku 5.27. Dotázaní z firem, které spolupracují déle jak 6 let byli v tomto směru pozitivnější (88,2 %). Kladněji také hodnotili žáky zaměstnanci středních (100 %) a velkých firem (83,3 %). Manažeři jsou v tomto směru méně pozitivní než ostatní zaměstnanci.

Obrázek 5.28: Dostatečná teoretická příprava na praxi ve firmách



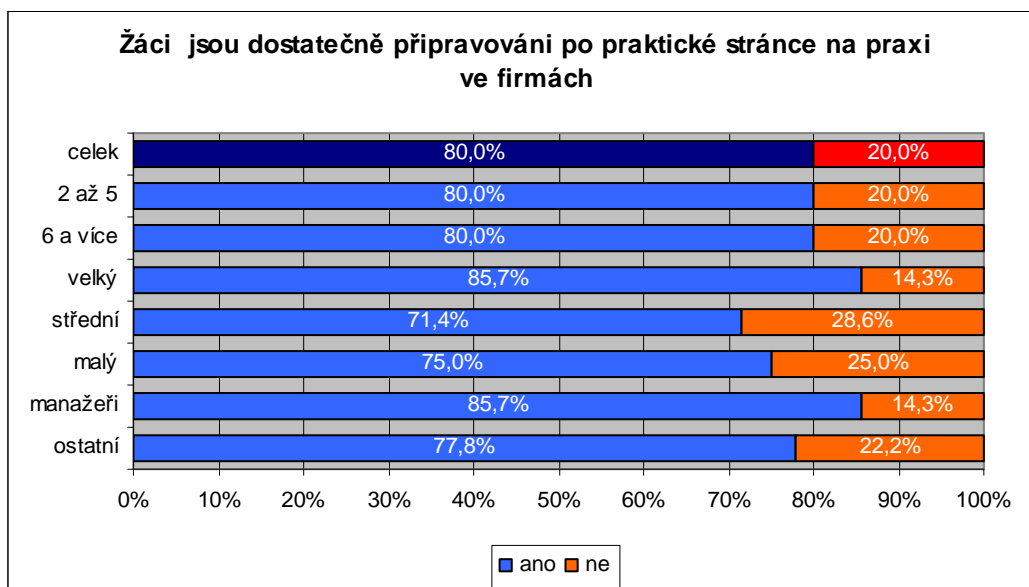
84 % respondentů je přesvědčeno, **žáci jsou dostatečně připravováni po teoretické stránce** (Obr. 5.28). Dotázaní z firem, které spolupracují déle jak šest let byli pozitivnější (94,4 %). Kladněji také hodnotili zaměstnanci středních (100 %) a velkých firem (91,7 %). Manažeři jsou v tomto směru opět méně pozitivní než ostatní zaměstnanci.

Také s tvrzením, že **žáci jsou dostatečně připravováni po praktické stránce na praxi ve firmách** (Obr. 5.29) respondenti velmi souhlasili (80 %) a to ve všech skupinách. Tentokrát ovšem ve středních podnicích byli nejméně pozitivní (71,4 %) a manažeři oproti ostatním zaměstnancům pozitivnější (85,7 %).

Pracovníci, kteří ve firmách mají na starost žáky školy také hodnotili dovednosti žáků. Z grafu na obrázku 5.30 i tabulky 5.21 je patrné, že hodnocení dovedností žáků je

lehce nad průměrem, ale ani jeden faktor nedosáhl ani čtyř bodů, ovšem ani jeden se také nedostal pod úroveň tři bodů.

Obrázek 5.29 Dostatečná praktická příprava na praxi ve firmách



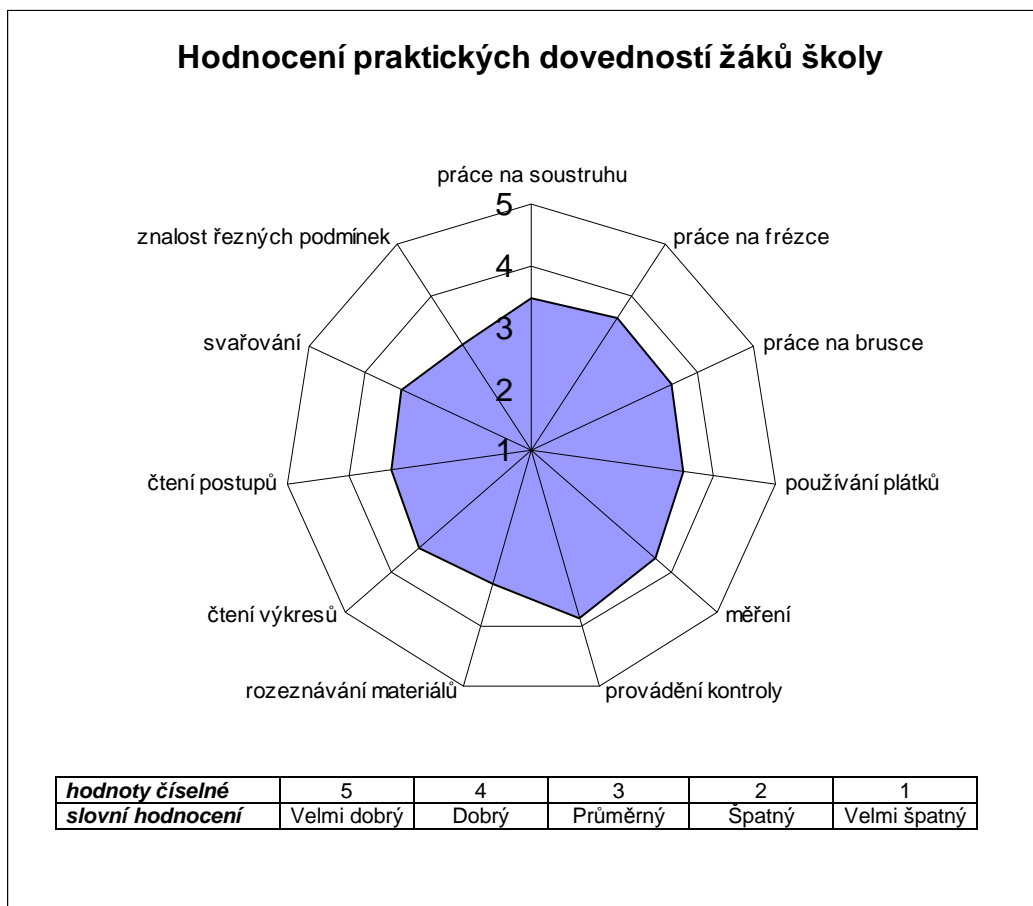
Pracovníci, kteří ve firmách mají na starost žáky školy také hodnotili dovednosti žáků. Z grafu na obrázku 5.30 i tabulky 5.21 je patrné, že hodnocení dovedností žáků je lehce nad průměrem, ale ani jeden faktor nedosáhl ani čtyř bodů, ovšem ani jeden se také nedostal pod úroveň tři bodů.

Tabulka 5.21

dovednost	průměr bodů
práce na soustruhu	3,47
práce na frézce	3,6
práce na brusce	3,5
používání plátků	3,5
měření	3,67
provádění kontroly	3,82
rozeznávání druhů kovových materiálů	3,26
čtení výrobních nebo montážních výkresů a porozumění jim	3,42
čtení technologických postupů	3,3
svařování	3,33
znalost řezných podmínek	3,06
<b>Celková průměrná hodnota všech dovedností</b>	<b>3,45</b>



Obrázek 5.30: Hodnocení praktických dovedností žáků školy



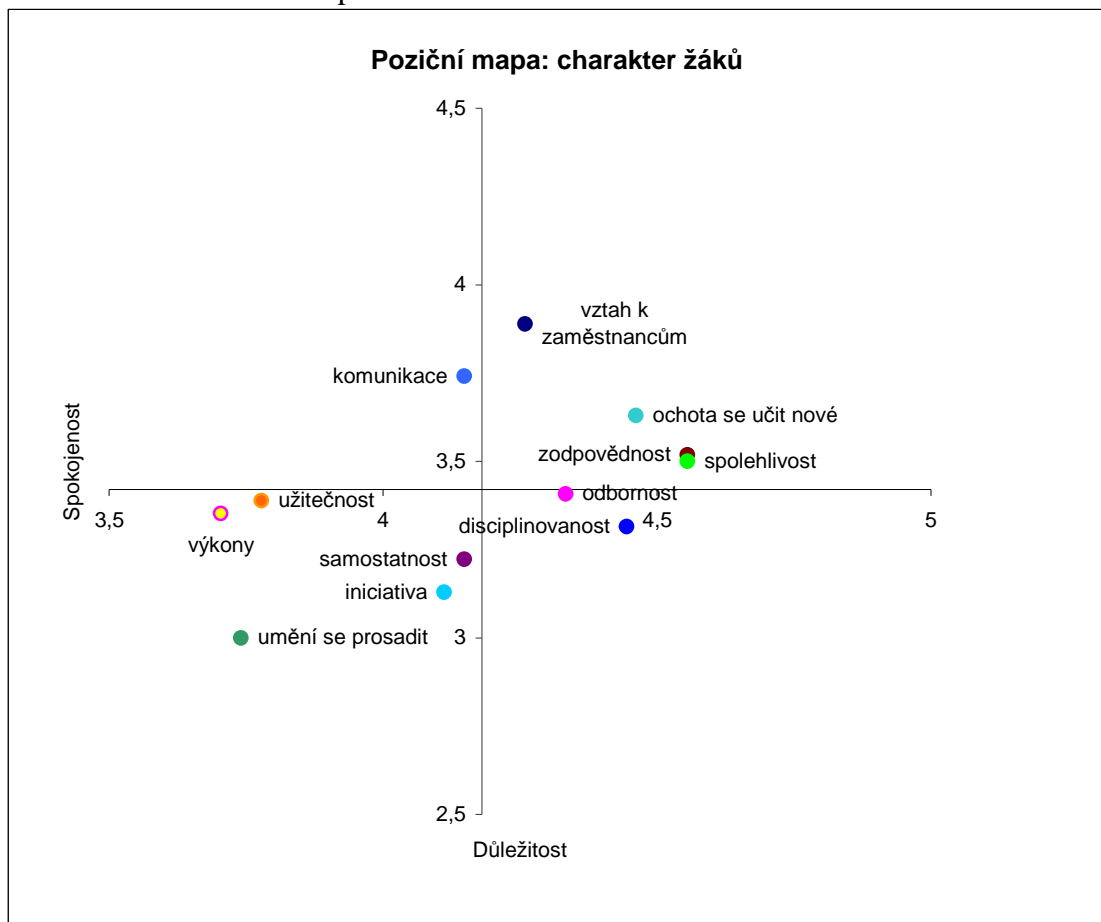
Respondenti jsou nejvíce spokojeni s dovednostmi jako je provádění kontroly (3,82), měření (3,67) a práce na brusce (3,6). Nejhorší je hodnocena znalost řezných podmínek (3,06).

V další otázce šlo spíše o hodnocení vlastností žáků, které se samozřejmě mohou lišit u jednotlivých žáků a vždy záleží na celkové výchově, od působení rodiny přes vzdělávací instituce a prostředí, ve kterém se pohybují, až po celou společnost. Tyto vlastnosti může škola částečně ovlivňovat a formovat vhodným působením pedagogů a vyžadováním dodržování školního řádu.

Na základě výsledných hodnot jsem zkonstruoval poziční mapu, kterou uvádím na obrázku 5.31. Středem jsou průměrné hodnoty 4,19 pro důležitost a 3,42 pro spokojenost. Nejdůležitějšími faktory jsou z pohledu respondentů zodpovědnost (4,56), spolehlivost (4,56), ochota učit se nové (4,46) a disciplinovanost (4,44). Nejméně

důležité jsou výkony (3,7), umění se prosadit (3,74) a užitečnost (3,77). Nejspokojenější jsou ve firmách se vztahem k zaměstnancům (3,89) a komunikací (3,74). Naopak nejméně spokojení jsou s uměním se prosadit (3) a iniciativou (3,13).

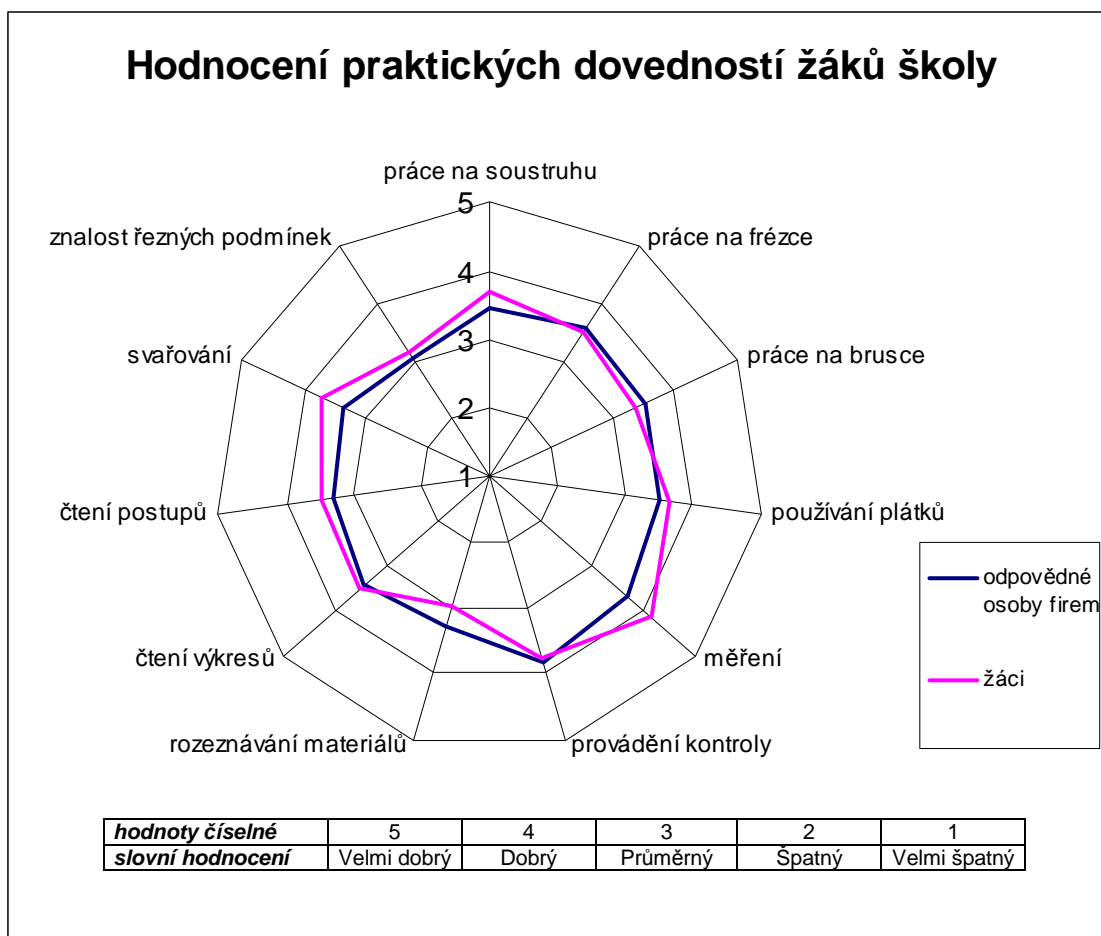
Obrázek 5.31: Poziční mapa charakteru žáků



### 5.3 Analýza společných částí dotazníkového šetření žáků a firem

V této části se budu zabývat srovnáním společných částí provedených výzkumů. Oba dotazníky byli tvořeny tak, aby umožnili porovnání názorů žáků s názory firem. Společné části šetření se týkají hodnocení praktických dovedností žáků, jejich připravenosti na souvislou praxi, vzájemných vztahů žák – firma, doporučení školy známým a motivace.

Obrázek 5.32: Hodnocení praktických dovedností žáků



Na obrázku 5.32 jsem graficky znázornil jak hodnotí své praktické dovednosti žáci a jak je hodnotí zaměstnanci firem. Žáci se v průměru hodnotili o devět setin bodu lépe (žáci 3,54; firmy 3,45). Žáci se lépe ohodnotili v sedmi faktorech a to v měření, svařování, práci na soustruhu, znalosti řezných podmínek, čtení technologických postupů, čtení výkresů a používání plátků. Hůře se hodnotili jen v rozeznávání materiálů, práci na frézce, brusce a provádění kontroly.

Největší rozdíl v hodnocení je u měření, které je firmami o půl bodu hůře hodnoceno, dále svařování a práce na soustruhu. Naopak více se žáci podceňují v rozeznávání druhů kovových materiálů.

Z těchto údajů vyvozují, že ikdyž se žáci vidí v mírně lepším světle, ve své podstatě se shodují s názorem firem a umí poměrně dobře své schopnosti ohodnotit.

Zároveň jsou i zdravě sebevědomí. Když se pak podívám na jejich průměrné hodnoty, soudím, že v jejich praktické přípravě jsou ještě velké rezervy.

Tabulka 5.22: Dovednosti žáků

<i>dovednost</i>	<i>žáci</i>	<i>firmy</i>
práce na soustruhu	3,69	3,47
práce na frézce	3,5	3,6
práce na brusce	3,33	3,5
používání plátků	3,67	3,5
měření	4,13	3,67
provádění kontroly	3,78	3,82
rozeznávání druhů kovových materiálů	2,99	3,26
čtení výrobních nebo montážních výkresů a porozumění jim	3,51	3,42
čtení technologických postupů	3,48	3,3
svařování	3,72	3,33
znalost řezných podmínek	3,15	3,06
<b>Celková průměrná hodnota všech dovedností</b>	<b>3,54</b>	<b>3,45</b>

Zajímavé je, že z hlediska připravenosti na souvislou praxi, žáci hodnotí svou připravenost hůře a to i pokud budu posuzovat pouze žáky posledních ročníků, kteří danou praxi vykonávají. Musím však poznamenat, že většina, pracovníků ve firmách i žáků vykonávajících souvislou praxi, hodnotí připravenost žáků kladně.

Pracovníci ve firmách si z 82,6 % myslí, že žáci mají dostatečné informace pro vykonání praxe, ale žáci si to o sobě myslí jen z 69,4 %. 84 % dotázaných ve firmách považují žáky dostatečně teoreticky připravené, ale jen 66,1 % žáků si myslí totéž o sobě. Také o dostatečné připravenosti žáků po praktické stránce mají lepší mínění firmy (80 %) než žáci (65,9 %).

V porovnání vztahu mezi žáky a zaměstnanci firem jsou spokojenější žáci (firmy 3,89; žáci 4,24). Z pohledu komunikace jsou žáci také spokojenější (4,14) než pracovníci firem (3,74). Snahu předat co nejvíce zkušeností sice žáci hodnotili nejhůře (3,93), ale také jsou spokojeni. Naopak zaměstnanci jsou s ochotou žáků naučit se něco nového spokojeni méně (3,63).

Z hlediska doporučení se firmy ke škole staví velmi pozitivně, neboť až na jednoho by všichni dotázaní školu doporučili svým známým. To ovšem nemůžu říct o žácích, kteří by to stejné udělali jen v 68,6 %. Přesto si dovolím konstatovat, že je to pro školu pozitivní výsledek.

V otázce motivace se jedná jen o možnost sponzoringu žáků za vynikající výsledky ve škole. Tuto nabídku je ochotno učinit 100 % manažerů firem, ale ze strany žáků je zájem o tento druh motivaci jen 4,2 %. Osobně si myslím, že je to ze strany firem velmi dobrý postoj a výrazně to rozšiřuje možnosti motivace. I přes v současné době nízký zájem žáků, by ji měla škola využít, neboť jakákoliv dobrá motivace může přispět k zvýšení celkové motivovanosti žáků.

Závěrem v této části mohu poznamenat, že práce školy je firmami vnímána velmi dobře, ale k žákům jsou kritičtější. Žáci naopak školu vnímají hůře.

## 5.4 Vyhodnocení hypotéz

### Vyhodnocení hypotéz k výzkumu spokojenosti žáků

#### Hypotéza 1:

*Více než 60 % žáků je celkově spokojeno se studiem na Střední škole technické.*

Po provedení analýzy se hypotéza č. 1 **nepotvrdila**, neboť se školou je celkově spokojeno jen 54 % žáků. Ve srovnání mezi obory jsou spokojenější žáci oborů Nástrojář (80 %) a Obráběč kovů (61,8 %). Měně spokojeni jsou žáci oborů Mechanik seřizovač (53,6 %), Mechanik strojů a zařízení (57,7 %) a Zámečnický (31,3 %).

#### Hypotéza 2:

*Alespoň 70 % žáků je spokojeno s učiteli teoretického vyučování.*

Na základě výsledků analýzy se **nepotvrdila** také hypotéza č. 2, protože pouhých 47,3 % žáků vyjádřilo svou spokojenost. Nejspokojenějšími jsou žáci oboru

Mechanik strojů a zařízení (73,1 %) a oboru Obráběč kovů (62,9 %). Nejméně spokojenými jsou žáci oboru Zámečnick (25 %) a Mechanik seřizovač (38,6 %).

### **Hypotéza 3:**

*Alespoň 80 % žáků je spokojeno s učiteli odborného výcviku.*

Také hypotéza č. 3 **nebyla potvrzena**, neboť s učiteli odborného výcviku je dle výsledků analýzy spokojeno jen 73,3 % žáků. Ve srovnání mezi obory jsou nejspokojenější žáci oboru Obráběč kovů (85,7 %) a Mechanik strojů a zařízení (80,8 %). Nejméně spokojeni jsou žáci oboru Zámečnick (59,4 %)

### **Hypotéza 4:**

*Alespoň 75 % žáků je spokojeno s vybavením školy.*

Podle údajů zjištěných v analýze musím konstatovat, že hypotéza č. 4 se rovněž **nepotvrdila**, neboť jen 61,6 % žáků je s vybavením školy spokojeno. Spokojenější jsou žáci maturitních oborů (69,5 %). Ve srovnání mezi obory jsou nespokojenější žáci oboru Nástrojář (73,3 %) a Mechanik strojů a zařízení (73,1 %). Nejméně spokojení žáci jsou v oboru Zámečnick (31,3 %).

### **Hypotéza 5:**

*Celková spokojenost se školou bude vyšší u žáků maturitních oborů.*

Podle výsledků analýzy lze hypotézu č. 5 **potvrdit**, neboť žáci maturitních oborů vyjádřili o 1,8 % vyšší spokojenost než žáci oborů nematuritních. Ve srovnání mezi obory jsou výsledky žáků maturitních tříd vyrovnanější (Mechanik strojů a zařízení 57,7 %; Mechanik seřizovač 53,6 %). Paradoxně nejspokojenější žáci jsou v oborech nematuritních Nástrojář (80 %) a Obráběč kovů (61,8 %). Nejméně spokojenými jsou naopak žáci oboru Zámečnick (31,3 %)

## **Vyhodnocení hypotézy k výzkumu spokojenosti firem**

### **Hypotéza 1:**

*Více než 50 % zaměstnanců firem je celkově spokojeno s připraveností žáků na*

*praxi.*

Po provedení analýzy mohu hypotézu č. 1 **potvrdit**, neboť 63 % pracovníků firem je s touto připraveností žáků celkově spokojeno. Manažeri z tohoto pohledu vyšší spokojenost 66,7 %.

### **Hypotéza 2:**

*Alespoň 70 % pracovníků by nabídlo žákům školy zaměstnání.*

Podle výsledků analýzy mohu hypotézu č. 2 **potvrdit**, neboť 96 % dotázaných by některým z žáků školy zaměstnání nabídlo.

## 6. Návrhy a doporučení pro posílení spokojenosti s odborným vzděláváním na střední škole

Analýza výsledků dotazníkového šetření odhalila několik problémů, které spolu vzájemně souvisí. Hodnocení hypotéz, které byly stanoveny na základě pohovoru s vedením, ukázalo, že management nadhodnotil výsledky výzkumu (výrazně nižší než předpokládaná celková spokojenost se školou, učiteli teoretického vyučování i odborného výcviku). Po analýze jednotlivých faktorů spokojenosti se Střední školou technickou v Opavě navrhuji tato doporučení na zkvalitnění odborného vzdělávání.

### 6.1 Výběr školy

Největší vliv na rozhodnutí žáků zvolit si tuto školu měla perspektiva zaměstnání a atraktivita zvoleného oboru. To jsou faktory na kterých může škola stavět a při své propagaci je využívat. Překvapivě velmi málo žáků si zvolilo tuto školu pro její dobré jméno. **Doporučuji** proto vedení **zaměřit svou pozornost na budování dobrého jména školy**, nejen prostřednictvím například článků v médiích, ale **především prostřednictvím svých žáků**, jako zákazníků školy, a zároveň **zdůrazňovat společenský význam nabízených oborů a perspektivu budoucího zaměstnání** ve svých prezentacích.

### 6.2 Náplň oborů a vyučované předměty

Více jak polovina žáků je spokojena s náplní oborů. Nejméně spokojeni jsou žáci oboru Zámečnick. Žáci by uvítali **více praxe** a více technických předmětů. V připravovaných vzdělávacích programech je ze strany školy praxe posílána. Výzkum potvrzuje, že toto rozhodnutí **bude žáky pravděpodobně kladně přijato**.

Žáci by také velmi uvítali změnu přístupu učitelů ve vyučovaných předmětech. Nejhůře hodnoceným předmětem, zvláště žáky tříletých oborů, je Matematika. Tento předmět žáci nemají rádi nejen z důvodu jeho náročnosti, ale také z důvodu přístupu učitele. Ze stejných důvodů nemají rádi žáci čtyřletých oborů předmět Základy



technické mechaniky a žáci tříletých zase předmět Technologie. **Doporučuji, aby se učitelé předmětů Matematika, Základy technické mechaniky a Technologie by se zaměřili na vedení výuky svých předmětů, tak aby se názor žáků pozitivně změnil.**

### 6.3 Spokojenost s učiteli

Výsledky výzkumu mě vedou k názoru, že spokojenost žáků s učiteli školy souvisí s motivací žáků a jejich docházkou do školy. 76,8 % žáků přiznalo občasné záškoláctví. Jako hlavní důvody uvedli strach ze špatné známky, nudu ve škole a špatné vztahy s učiteli. V případě motivace žáci uvedli, že je nejvíce motivuje k vyšším výkonům lepší známka, přístup učitele, přitažlivá hodina, nabídka zaměstnání a pochvala. Na základě toho se domnívám, že učitelé mohou významnou měrou ovlivnit jak motivaci ke studiu, tak docházku do školy.

V celé analýze se objevuje často kritika přístupu učitelů k žákům. Více jak polovina žáků je sice celkově spokojena se všemi učiteli školy, ale vedení očekávalo podíl spokojenosti vyšší. Žáci jsou celkově spokojenější s učiteli odborného výcviku.

#### Vztah k žákům

Vztah k žákům mají lepší učitelé odborného výcviku. Pedagogové na dílnách nejsou tak upjatí, jako učitelé teoretického vyučování a jsou tak žákům blíží. **Navrhuji, aby se učitelé teoretického vyučování snažili o budování „lidského“ vztahu k žákům, přistupovali k nim jako ke klientům, ale v mezích pravidel školy a tudíž jim netolerovali nepřístojné chování a lajdáctví.** Měli by však projevít pro ně pochopení. Zajímat se o jejich problémy a pomáhat jim je řešit. Věk dospívání je složitý a proto by k tomu měli vždy přihlížet. Snažit se nevystupovat jen z pozice autority a síly, proti níž se mladí lidé často bouří, ale vysvětlit si své postoje.

#### Odbornost

Z hlediska odbornosti jsou učitelé teoretického vyučování i odborného výcviku velmi pozitivně hodnoceni a v tom má škola z hlediska poziční mapy silné postavení.

### Vysvětlování učiva

Z hlediska vysvětlování učiva jsou hůře hodnoceni učitelé teoretického vyučování. Žáci by přivítali přitažlivější a zábavnější hodiny. **Doporučuji** proto **učitelům** zamyslet se nad svým způsobem výuky, změnou metod a stylu a **hledat nové, zajímavější a zábavnější způsoby vysvětlování učiva**, tak aby se spokojenost žáků zvýšila. **Na konci pololetí** nehodnotit jen žáky, ale pokusit se vyhodnotit i sebe. Nebát se **zjišťovat**, pomocí jednoduchého dotazníku, **jak hodnotí žáci je**. Z touto zpětnou vazbou pak pracovat k zlepšení svého výkonu.

Velkou příležitostí ke změně k lepšímu jsou ŠVP. **Doporučuji, aby se učitelé zaměřili na posilování mezipředmětových vztahů a skutečné propojování úkolů mezi jednotlivými předměty**, tak aby byl úkol pojat jako projekt, který bude hodnocen ve stejnou dobu v několika předmětech najednou vždy z pohledu daného předmětu. Tato práce na učitele klade velké nároky a proto **navrhuji, aby vedení přehodnotilo způsob zaměstnávání učitelů** ve dnech, kdy nejsou ve škole přítomni žáci a dalo učitelům k těmto činnostem prostor. Neměli by dostávat ze strany vedení úkoly typu čištění lavic, úklid kolem školy, odtravňování chodníků apod. Tyto úkoly by měli být přenechány zaměstnancům údržby a úklidu. V některých dnech volna žáků, kdy **učitelé** jsou v práci, **by naopak měli pracovat na svých přípravách a zlepšování svých hodin a organizovat mezipředmětové porady, na kterých by se dohodli na společných projektech**. Jejich hodnocení práce navíc by měla záviset na vykázaných zlepšeních, sepsaných a uskutečněných projektech, vypracovaných PP prezentací, pomůckách a podobně. **Doporučuji také vedení, aby učitele vhodně motivovalo** a to nejen formou finanční. Vedení by mělo mít stanovená jasná pravidla pro žáky i pro učitele, management i ostatní zaměstnance, ve kterých by byly jasně stanoveny postihy za nedodržení a zároveň motivační prvky za jejich dodržování. **Učitelé by měli být pro žáky vzorem** ve všech směrech i po stránce ochrany zdraví. Zároveň by neměli být učitelé ze strany vedení pod tlakem, neboť to může způsobit zhoršení vzájemných vztahů. Důraz by měl být na vzájemný respekt všech skupin a individualit.

### Spravedlivý přístup

Žáci nejsou spokojeni s přístupem učitelů k žákům z hlediska spravedlivosti a to u obou skupin učitelů. **Doporučuji, aby se učitelé zaměřili také na oblast hodnocení žáků** a snažili se měřit všem stejně, případně zdůvodňovat své rozhodnutí, tak aby žáci uznali jeho správnost.

#### 6.4 Vybavení školy

Žáci jsou velmi spokojeni s učebnami ICT a tělocvičnou, zřejmě proto, že tyto prostory byli v nedávné době modernizovány a jsou opravdu chloubou školy. Žáci jsou také spokojeni s dílnami, zřejmě díky nové moderní učebně s CNC stroji a strojovému parku, který je sice zastaralý, ale školou velmi dobře udržovaný.

#### Školní šatny

Značná nespokojenost je mezi žáky se školními šatnami, zvláště na internátě. Žáci by uvítali lepší zabezpečení, aby se zamezilo krádežím. Otázku šaten, jejich kapacity a zabezpečení se škola už několik let snaží řešit. Potíž je, že jednu šatnu sdílí dvě třídy, které se v ní většinou týdně střídají podle rozvrhu praxe. Druhým problémem jsou přesuny žáků do odborných učeben v budově internátu. Velmi špatný stav i řešení šaten je právě na internátě, kde jsou šatny umístěny ve sklepě i v patrech. Učitelé na dozorech, kteří mimo jiné dohlíží i na přezouvání žáků, často díky tomu nemají přehled, kteří žáci mají šatny v patře a kteří ve sklepě. V patrech jsou mimo jiné také šatny pro odborné učebny cizích jazyků. Rekonstrukce šaten na internátě, byla v tomto roce započata a problém by měl být odstraněn.

Problém šaten a přezouvání je přesto velmi významný. Žákům se ztrácí přezůvky a mnozí z nich je do školy dokonce ani nenosí. Je požadováno, aby v šatnách po skončení vyučování nic nezůstávalo, tedy ani přezůvky. Co v šatnách zůstane je při jejich úklidu likvidováno. Ze strany vedení i učitelů jsou přezůvky vyžadovány a učitelé na dozorech se snaží žáky přimět k přezouvání. Výsledkem je, že se ve škole běžně vyskytují žáci pohybující se v ponožkách a schovávající si boty do brašen, což je opravdu nedůstojné a na školu to vrhá špatné světlo.

Důvod proč se žáci nechtějí přezouvat ovšem není jen v šatnách a jejich zabezpečení. Škola má dvě budovy asi sto metrů od sebe vzdálené a žáci se musejí přesouvat do odborných učeben v jiné budově. Druhým důvodem ale také je, že žáci se chodí ven provětrat a zakouřit si, a to včetně nezletilých. Úspora času a vlastní pohodlnost, je pak vede k nepřezouvání se. Kouření žáků před školou a na mostě pro pěší přes řeku také velmi snižuje pozitivní pohled na školu, především ze strany veřejnosti a tedy i možných budoucí zákazníků školy zejména rodičů.

Proto **navrhuji tento problém řešit komplexně**. Zrušit na škole přezouvání by nebylo vhodným řešením. Zvýšilo by to nečistotu na chodbách i ve třídách a přispělo ke kožním problémům žáků s chodidly. Zároveň by to nepomohlo řešit problém s kouřením před školou. **Doporučuji pokračovat v rekonstrukci šaten na internátě** tak, aby byla zajištěna dostatečná kapacita a zabezpečení šaten. **Při sestavování rozvrhu se snažit zajistit, co možná nejmenší frekvenci přesunů žáků mezi budovami**. Přesvědčit a motivovat učitele k důslednější kontrole přezutí žáků ještě před začátkem hodiny. Škola by také mohla **zvážit pořízení šatních skříněk** s visacím zámkem pro každého žáka. Tím by mohli vymizet i problémy s klíči od šaten a šatnáři.

K otázce kouření, které s přezouváním a šatnami souvisí, a které nepřispívá k dobré pověsti školy a je ze zákona zakázáno, **navrhuji zahájit ve škole kampaň na odvykání kouření** nejen žáků, ale i učitelů. Přesvědčit učitelé, aby žádný z nich netoleroval kouření žáků před školou a snažili se vzájemnou pomocí na žáky působit. Kouření žáků před školou by mělo být důsledně postihováno. **Rodiče přistižených nezletilých žáků by měli být informováni** a spolupracovat se školou na nápravě. Zároveň by vedení školy mělo **požádat o spolupráci městskou policii**, která by mohla v těchto místech nepravdělně hlídkovat a legitimovat kouřící žáky. Úspěch této akce by mohl významně zvýšit kredit školy i autoritu učitelů a vedení. Musím však poznamenat, že nekouření musí být vyžadováno stejně, jak od žáků, tak od zaměstnanců školy.

### Klasické učebny

Nespokojenost žáci vyslovili také s klasickými učebnami. Učebny jsou strohé a nezajímavé. Jednobarevné bílé stěny zdobí většinou jen pár starých obrazů. U umyvadel se k utírání používají papírové utěrky určené do nástěnných zásobníků, které ovšem

v žádné třídě nebyli instalovány. Koše bývají plné smíšeného odpadu včetně plastu, ikdyž pro něj jsou na chodbách určené velké koše. Pro zvýšení spokojenosti s tímto faktorem **doporučuji spolupráci se žáky**, aby se jich učitelé zeptali, jak by zlepšili stav učeben, **zvláště po stránce estetické**. Škola by mohla **vyhlásit soutěž mezi žáky** na toto téma a po dohodě s vedením školy by žáci mohli pod vedením učitele své učebny upravit. Měli by pak také větší vztah ke svým učebnám a školnímu majetku.

Dále **navrhuji z učeben odstranit staré obrazy a nahradit je moderními**, tak aby se vztahovali k daným oborům a podněcovali motivaci žáků k učení. Obrazy by mohli obsahovat novinky z vědy a techniky a ze strojírenství, ale také zobrazovat významné a úspěšné mladé lidi v určité profesi či jiné aktivitě, nejen sportovní, tak aby byli jejich vzory. **V každé třídě by měl viset** nejen zarámovaný rozvrh hodin, ale **také školní řád**. V třídách by měli být také **nástěnky k využití učitelů i žáků**. **Doporučuji také nahradit stávající malé koše za dva větší**, jeden na plasty a druhý na směsný odpad. Škola by tak vedla žáky k efektivnějšímu třídění odpadů.

### Školní hřiště

Žáci také vyjádřili nespokojenost s hřištěm školy. Areál školního hřiště je poměrně bohatý. Jeho součástí je atletický ovál s hřištěm na kopanou a jiné sporty, doskočiště pro skok do dálky, dva kurty na plážový volejbal, dva kurty na tenis, malý bazén a menší hřiště na fotbal. Žáci by uvítali jeho rekonstrukci a instalaci basketbalových košů. Je pravda, že část areálu s atletickým oválem a menším hřištěm pro fotbal působí spíše stroze a nezajímavě. Proto **navrhuji také zaměřit pozornost na oblast školního hřiště a zlepšovat tento prostor dle možností**. Dále **zvážit instalaci basketbalových košů** třeba i v prostoru, kde by je mohli žáci využít také během velké přestávky.

### Ostatní

V otevřených otázkách se objevilo, že by žáci přivítali stolní fotbal na chodbách. Tento požadavek byl již zmíněn při předvýzkumu. Danou informaci jsem vedení uvedl jako příklad ještě před zahájením vlastního výzkumu. Reakce vedení mě mile překvapila, když jsem uviděl první stolní fotbal umístěný u tělocvičny k vyzkoušení

reakce žáků. Vedení využilo pro tento test již dříve zakoupený stůl z klubovny domova mládeže. Reakce žáků byla velmi kladná a proto škola nakoupila další tři stoly. Tento krok byl žáky velmi pozitivně přijat a každou přestávku jsou všechny stoly obsazeny hráči. **Doporučuji škole pokračovat v hledání způsobů, jak zaujmout žáky během přestávek** v duchu známého hesla „Kdo si hraje, nezlobí“. Zvážil bych proto také, po zjištění zájmu ze strany studentů, instalaci například stolu na stolní tenis do jedné z chodeb v patře budovy internátu.

## 6.5 Docházka a motivace

Problém docházky a motivace je velice závažný. Škola v posledních letech zápasí s vysokou absencí žáků a učitelé hledají řešení. Problémem je, že žáky v absenci podporují mnohdy i jejich rodiče, kteří jim i neoprávněnou nepřítomnost ve škole omlouvají, aby se jejich potomci nedostali do problémů.

V analýze této části výzkumu se ukázalo, že žáci v 76,8 % se škole někdy záměrně vyhýbají. Nejčastějšími důvody jsou strach ze špatné známky, nuda ve škole a špatné vztahy s učiteli. Při analýze motivace jsem zjistil, že nejvíce jsou žáci motivováni k lepším výkonům lepší známkou, přístupem učitele, přitažlivou hodinou, nabídkou zaměstnání pro úspěšné absolventy a pochvalou.

Z těchto výsledků je zřejmá jistá souvislost a zmíněné faktory se navzájem ovlivňují. Proto **navrhuji, aby se učitelé zamysleli nad svým přístupem k žákům**, hledali v nich to dobré a **snažili se připravovat své hodiny, aby jejich výuka byla přitažlivější**. Tímto způsobem by se mohla zvýšit pozornost žáků v hodinách a také jejich znalosti, které by částečně mohli nabýt už jen sledováním výkladu a prací v hodině. To by mohlo vést k jejich lepší přípravě a následnému lepšímu hodnocení. Všechny tyto opatření by mohli vést také k výraznému snížení absence. Také **doporučuji učitelům i vedení častěji využívat institutu pochvaly**, a to nejen za sportovní výsledky. Na pedagogických radách by neměli znít jen tresty a postihy a jen občas nějaká pochvala. Učitelé by měli **zaměřit svou pozornost také na příkladné výsledky a chování žáků**. **Doporučuji také vedení, aby využilo vyslovené nabídky, na sponzorování žáků za výborné výsledky, ze strany firem** a vyjednálo s nimi

podmínky, za kterých by k tomu přistoupili. Sponzorovaní žáci by pak měli být zveřejněni, k zvýšení motivace ostatních, na internetových stránkách školy nebo nástěnkách. **Doporučuji rovněž, aby vedení sestavilo seznam motivačních prvků, stanovilo jasná pravidla pro dosažení některých z nich a seznámilo s nimi žáky.**

V analýze výzkumu žáků se také objevila nespokojenost s některými žáky školy, konkrétně s neukázněnými žáky. Je pravdou, že školu navštěvují také žáci speciálních škol, kteří vyžadují zvláštní přístup, ale nevhodné chování se často vyskytuje spíše mezi běžnými žáky, zvláště v nematuritních oborech. **Navrhuji, aby učitelé vyžadovali a dbali na dodržování všech bodů školního řádu** a nebyli lhostejní k jeho porušování. Vedení by mělo stanovit jasná pravidla pro udělování postihů a trestů za jeho porušování pro každý bod řádu. Po naplnění podmínek by měl následovat stanovený postih. Škola by měla mít vyrovnanou zásobu trestů i odměn a měla by ji plně využívat. O vyloučených žácích by měli být ostatní oficiálně informováni včetně důvodů, aby si uvědomili, že místo je ve škole pro ty kteří mají zájem studovat a respektují školní řád i učitelé.

Z celé analýzy vyplývá, že jasně nejméně spokojeni žáci jsou v oboru Zámečník. Doporučuji proto vedení i učitelům zaměřit svou pozornost na tyto žáky a zamyslet se nad tím, jak jejich spokojenost zvýšit.

## 6.6 Souvislá praxe a firmy

Žáci jsou velmi spokojeni s přístupem firmy na souvislé praxi, ale firmy s přístupem žáků jsou spokojeny méně. Pracovníci firem oceňují vztah žáků k zaměstnancům a jejich komunikaci s nimi, ale nejsou spokojeni s jejich iniciativou. Za nejdůležitější vlastnosti žáků v práci považují zodpovědnost, spolehlivost, ochotu se učit novým věcem a disciplinovanost. A právě disciplinovanost je vlastnost, na kterou by se, z hlediska výsledku šetření, škola měla zaměřit. **Doručuji proto škole, aby vedla žáky k disciplíně a zodpovědnosti**, například tím, že bude kladen větší důraz na dodržování školního řádu.

Pracovníci oslovených firem vysoce oceňují dostatečnou připravenost žáků po teoretické i praktické stránce, ovšem jejich praktické dovednosti hodnotí jako lepší průměr (3,45). Žáci samotní vidí své dovednosti jen o trochu lépe (3,54). Proto **doporučuji, aby se učitelé odborného výcviku zaměřili na zlepšování těchto dovedností u žáků a žáky informovali o výsledcích výzkumu.**

Firmy jsou spokojeny se spoluprací se školou a v 96 % by školu doporučily svým známým a stejné množství by žákům nabídlo zaměstnání. Ve výzkumu se všichni manažeři vyjádřili, že by byli ochotni sponzorovat žáky za jejich vynikající výsledky ve škole. Jak jsem již uvedl v části o motivaci, **doporučuji vedení**, aby využilo této skutečnosti a začalo v této věci s firmami jednat. Měli by se **připravit podmínky**, které by žáci museli splnit, aby mohli být **zařazeni do seznamu žáků vhodných ke sponzorování**. Měli by se **posuzovat výsledky, výkony, docházka i chování**. Tento **seznam doporučených žáků** ze všech ročníků by škola mohla **každým rokem zasílat do firem**, které by si mohli vybrat koho by chtěli sponzorovat s tím, že daného žáka může sponzorovat jen jedna firma. Informace o možnosti sponzorování a jeho podmínkách by měly být šířeny prostřednictvím třídních učitelů a internetových stránek. Předpokládám, že tato možnost by mohla významně přispět k vyšší motivaci žáků nejen ke studiu, ale i ke změně svého chování. V souvislosti s tím **navrhuji vedení zabývat se i otázkou školního stipendia pro výborné žáky.**

Z výsledků analýzy vyplývají mnohé možnosti zvýšení spokojenosti s odborným vzděláváním na Střední škole technické. Domnívám se, že je zřejmé, že klíčem ke zvýšení spokojenosti jsou učitelé, kteří mohou svou aktivitou mnohé změnit, ale je třeba si uvědomit, že tento klíč má v rukou management školy a na něm zaleží, jak s ním bude pracovat. Učitel nemůže vhodně motivovat a působit na žáky, pokud sám postrádá motivaci.



## 7. Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zabýval tématem Měření spokojenosti s odborným vzděláváním na střední škole. Hlavním cílem mé diplomové práce bylo zjistit spokojenost s odborným vzděláváním na Střední škole technické především z pohledu žáků vyšších ročníků studujících strojírenské obory, ale také z pohledu firem, ve kterých žáci vykonávají praxi a s nimiž škola spolupracuje. Úroveň spokojenosti ve vybraných oblastech jsem analyzoval a poté navrhnul možnosti řešení v oblastech, ve kterých byla zjištěna nespokojenost.

Ke splnění vytýčeného cíle jsem vytvořil dotazník pro žáky a následně jeho úpravou a zkrácením dotazník pro firmy, tak aby bylo možné výsledky obou subjektů porovnat. Pomocí těchto dotazníků byla získána data, o vyjádřené spokojenosti či nespokojenosti ve zvolených oblastech, od 165 žáků třetích a čtvrtých ročníků maturitních a nematuritních oborů a od 27 odpovědných pracovníků deseti spolupracujících firem.

V analytické části jsem analyzoval zvlášť data získaná od žáků a zvlášť od firem a následně analyzoval společné části dotazníků obou subjektů. U žáků to bylo v oblastech spokojenosti s náplní oboru a vyučovanými předměty, spokojenosti s učiteli teoretického vyučování i odborného výcviku, spokojenosti se souvislou praxí, spokojenosti s vybavením školy a celkovou spokojeností se školou. Zároveň jsem zjišťoval souvislost mezi spokojeností žáků, jejich motivací ke studiu a záškoláctvím. U firem jsem se zaměřil na oblast spokojenosti se školou a spokojenosti se žáky na souvislé praxi. Všechny oblasti výzkumu byli zvoleny na základě konzultace s vedením školy a pro její potřeby.

Analýzou jsem zjistil, že se žáci na tuto školu hlásí především z důvodu atraktivity oboru a perspektivy budoucího zaměstnání. Více jak polovina žáků je spokojena s náplní oboru, ale přivítala by více praxe a lepší přístup učitelů. Žáci jsou si vědomi důležitosti odborných předmětů a cizích jazyků. Zjistil jsem, že v přístupu

učitelů k žákům a vzájemných vztazích spočívá nižší než předpokládaná spokojenost s učiteli. Tato skutečnost se také podílí na vysoké absenci a nízké motivaci ke studiu. Až 76,8 % žáků přiznalo „záškoláctví“ a za hlavní důvody pro toto vědomé vyhýbání se škole uvedli strach ze špatné známky, nuda a špatné vztahy s učiteli. Naopak v případě motivace žáky nejvíce motivuje k lepším výkonům lepší známka, přístup učitele a přitažlivá hodina. Tyto skutečnosti mě přivedly k myšlence, že přístup žáků k docházce a motivaci mohou velkou měrou ovlivnit učitelé. Z analýzy také vyplývá, že nejnespokojenější žáci jsou v oboru Zámečník.

Analýzou výzkumu firem jsem zjistil, že firmy hodnotí připravenost žáků na praxi kladně (63 % pracovníků). Vysoce oceňují jejich dostatečnou připravenost po teoretické i praktické stránce, ovšem jejich praktické dovednosti hodnotí jako lepší průměr (3,45). Firmy jsou spokojeny se spoluprací se školou a v 96 % by školu doporučily svým známým a stejné množství by žákům nabídlo zaměstnání. Všichni manažeři by byli ochotni sponzorovat vybrané žáky za jejich vynikající výsledky ve škole.

V části věnované doporučení pro posílení spokojenosti s odborným vzděláváním jsem navrhl tyto hlavní doporučení: učitelé by se měli snažit se o budování lepšího vztahu k žákům, hledat nové, zajímavější a zábavnější způsoby výuky, posilovat mezipředmětové vztahy, využívat častěji institutu pochvaly, vest žáky k zodpovědnosti a disciplíně a dbát na dodržování školního řádu, vedení by mělo zaměřit svou pozornost na budování dobrého jména školy prostřednictvím svých žáků, přehodnotit způsoby zaměstnávání učitelů a lépe je motivovat, pokračovat v rekonstrukci šaten, zahájit ve škole kampaň na odvykání kouření, spolupracovat se žáky na vytvoření lepšího prostředí v klasických učebnách, zlepšovat prostor hřiště dle možností, využít nabídky na sponzorování výborných žáků ze strany firem.

Jako zaměstnanec školy jsem k této práci přistupoval nejen jako k diplomové práci, ale také jako k pracovnímu úkolu a doufám, že výsledky v ní uvedené budou

škole k užitku a povedou k zvýšení spokojenosti s odborným vzděláváním na této střední škole jak u žáků, tak i firem, jako jejich budoucích zaměstnavatelů.

Škola má velkou šanci na změnu k lepšímu. Má prvním rokem nové vedení, což je příležitost ke změně. Změna ovšem musí být připravena dobře a musí být přijata všemi zúčastněnými.

## Seznam odborné literatury:

1. BLAŽKOVÁ, M.: *Marketingové řízení a plánování pro malé a střední firmy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 278 s. ISBN 978-80-247-1535-3.
2. BUREŠ, I.: *Marketing pro firmu v krizi*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1995. 143 s. ISBN 80-85603-89-6.
3. FORET, M., STÁVKOVÁ, J.: *Marketingový výzkum. (Jak poznávat své zákazníky.)* 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 160 s. ISBN 80-247-0385-8.
4. FORET, M.: *Marketingový průzkum. Poznáváme svoje zákazníky*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2008. 121 s. ISBN 978-80-251-2183-2.
5. HORÁKOVÁ, H.: *Strategický marketing*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 204 s. ISBN 80-247-0447-1.
6. HORÁKOVÁ, H.: *Marketing v současné světové praxi*. Praha: Grada Publishing, 1992. 368 s. ISBN 80-85424-83-5.
7. JANEČKOVÁ, L., VAŠTÍKOVÁ, M.: *Marketing služeb*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 180 s. ISBN 80-7169-995-0.
8. KARLÖF, B., LÖVINGSSON, F.: *Management od A do Z*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2006. 309 s. ISBN 80-251-1001-X.
9. KOTLER, P.: *Marketing management*. 3. vyd. Praha: Victoria Publishing, 1997. 789 s. ISBN 80-85605-08-2.
10. KOZEL, R. A KOL.: *Moderní marketingový výzkum*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 280 s. ISBN 80-247-0966-X.
11. LEDNICKÝ, V.: *Strategický management*. 2. vyd. Ostrava: Akademie Jana Amose Komenského, 2003, 179 s. ISBN 80-7048-019-X.
12. LEHTINEN, J.R., STORBACKA, K.: *Řízení vztahů se zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2002. 168 s. ISBN 80-7169-813-X.
13. MEFFERT, H.: *Marketing management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1996. 552 s. ISBN 80-7169-329-4.
14. NENADÁL, J.: *Měření v systémech jakosti*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2001. 310 s. ISBN 80-7261-054-6.

15. NOVÝ, I., PETZOLD, J.: (Ne)spokojený zákazník – náš cíl?!. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 159 s. ISBN 80-247-1321-7.
16. PAYNE, A.: *Marketing služeb*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1996. 248 s. ISBN 80-7169-276-X.
17. PRÁŠILOVÁ, M.: *Vybrané kapitoly ze školského managementu pro učitele*. 1.vyd. Olomouc: Universita Palackého v Olomouci, 2003. 168 s. ISBN 80-244-0676-4.
18. SPÁČIL, V.: *Sylaby z business marketingu*. 1.vyd. Ostrava: Reponis, 2001. 80 s. ISBN 80-86122-76-X.
19. SVĚTLÍK, J.: *Marketingové řízení školy*. 1.vyd. Praha: Aspi, 2006. 300 s. ISBN 80-7357-176-5.
20. VAŠTÍKOVÁ, M.: *Marketing služeb – efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.
21. VOŠOBA, P.: *Dokonalé služby*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. 164 s. ISBN 80-245-0847-7.
22. ZAPLETALOVÁ, Š.: *Marketing a marketingové dovednosti I*. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola podnikání, 2006. 73 s. ISBN 80-86764-46-X

### **Seznam jiných pramenů:**

23. <http://www.sst.opava.cz>
24. <http://www.ucitelskyzpravodaj.cz>
25. <http://www.mandk.cz/view.php?cislocclanku=2007100019> (5.12.2008)
26. <http://maslow-hierarchie-potreb.navajo.cz/> (10.12.2008)
27. [http://www.svettisku.cz/buxus/generate\\_page.php?page\\_id=932](http://www.svettisku.cz/buxus/generate_page.php?page_id=932) (10.12.2008)
28. <http://ucitelske-listy.ceskaskola.cz/Ucitelskelisty/Ar.asp?ARI=102863&CAI=2168>. (28.12.2008)
29. BURDA, J.: *50 ISS-COP Opava*. 1.vyd. Opava: Integrovaná střední škola - COP, 1999. 14 s.
30. Výroční zpráva o činnosti Střední školy technické ve školním roce 2006/2007

31. Autoevaluační zpráva Střední školy technické pro období 2006/2007, v rámci projektu: Vývoj a školení systému vlastního hodnocení škol v MSK  
č.CZ.04.1.03/0049
32. Metodické evaluační centrum: Hodnocení škol zřizovatelem. Závěrečná zpráva z externí evaluace školy
33. Výroční zpráva o činnosti a plnění úkolů příspěvkové organizace v roce 2007
34. Výroční zpráva o činnosti a plnění úkolů příspěvkové organizace v roce 2008

## Seznam použitých zkratk

apod. – a podobně

aj. – a jiné

atd. – a tak dále

CNC – computer numerical control (počítačově řízený)

Č, ČA, ČB - Mechanik seřizovač (třída A, třída B)

ČS – Mechanik seřizovač, Mechanik strojů a zařízení

čs. – československý

EN – Elektrikář, Nástrojář

ICT – informační a komunikační technologie

ISS-COP – Integrovaná střední škola – centrum odborné přípravy

Kč – koruna česká

mil. – milion

např. – například

n.p. – národní podnik

OA, OB – Obráběč kovů (třída A, třída B)

obr. - obrázek

PP – Power Point

r. – rok

roč. - ročník

SOU – střední odborné učiliště

S - Mechanik strojů a zařízení

SŠ – střední škola

str. - strana

SŠT – střední škola technická

ŠVP – školní vzdělávací program

tab. - tabulka

tzn. – to znamená

tzv. – takzvaný

VŠ – vysoká škola

Z – Zámečník

ZŠ – základní škola



## **Seznam příloh**

Příloha č.1. – Fotodokumentace Střední školy technické

Příloha č.2. – Organizační struktura Střední školy technické

Příloha č.3. – Grafické vyjádření vybraných otázek dotazníků

Příloha č.4. – Dotazník pro žáky

Příloha č.5. – Dotazník pro firmy